

**”On tullut semmonen olo, että en oo yksin” –
Vanhempien kokemuksia Neuvonpidosta**

Satu Vähäyjylkkä
(0396837)
Pro gradu-tutkielma, SSOS 1317
Syksy 2015
Sosiaalityö
Lapin yliopisto

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: ”On tullut semmonen olo, että en oo yksin” – Vanhempien kokemuksia Neuvonpidosta

Tekijä: Satu Vähäjiylkkä

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Työn laji: Pro gradu -työ_X_Sivulaudaturtyö__Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 65

Vuosi: 2015

Tiivistelmä:

Tutkimuksessa tarkasteltiin vanhempien kokemuksia Neuvonpidoista. Neuvonpito on Toimiva lapsi & perhe-työhön sisältyvä työmenetelmä, yhdenlainen dialoginen verkostokokous, joka suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä perheiden kanssa. Oletuksena Neuvonpito tuottaa parhaimmillaan vanhemmille osallisuuden, dialogisuuden ja asiakaslähtöisyyden kokemuksia, mitkä kasvattavat voimaantumista.

Tutkimus oli luonteeltaan laadullinen, aineisto kerättiin vapaamuotoisina teemahaastatteluina. Haastattelut tehtiin kuuden eri perheen vanhemman kanssa. Haastatteluista saatua materiaalia analysoitiin teorialähtöisen sisällönanalyysin avulla. Teorianä käytettiin empowerment-teoriaa, joka muodostui tutkimuksessa kolmen keskeisen käsitteen (osallisuus, dialogisuus ja asiakaslähtöisyys) kautta. Nämä käsitteet olivat myös aineiston analyysin pääluokkia.

Neuvonpidot tuottivat vanhemmille voimaantumisen kokemuksia, mikäli ne toteutettiin menetelmän ohjeiden mukaan. Tämä tarkoittaa yhteistä valmistelua perheiden kanssa, jossa vanhemmilla on mahdollisuus määritellä ketä Neuvonpitoon kutsutaan mukaan, ja mitä ovat Neuvonpidossa keskusteltavat aiheet. Työntekijän on asetettava dialogiseen vuorovaikutussuhteeseen vanhempien kanssa. Asiakaslähtöiseen palveluun sisältyvät selkeät sopimukset jatkotoimenpiteistä, mikä tarkoittaa esimerkiksi Neuvonpidossa täytettävien lomakkeiden luovuttamista vanhemmille ja muille Neuvonpitoon osallistuneille toimijoille. Osallistujien kanssa on sovittava myös selkeä aikataulus prosessille ja siihen liittyen päätöspäivämäärän on oltava tiedossa. Haastatteluista tuli esille sekä voimaantumisen kokemuksia että myös negatiivisia tunteita liittyen vanhemman ja viranomaisen kohtaamiseen. Tämä kertoo siitä, että osa Neuvonpidoista on järjestetty sovellettuina kokouksina, missä edellä mainittuja osa-alueita ei ole huomioitu riittävästi. Esille tulleet kokemukset antavat suuntaa, mihin asioihin Neuvonpidoissa tulisi kiinnittää huomiota. Koulutuksissa sekä menetelmää käytettäessä tulisi keskittyä käytännön toimenpiteiden lisäksi asiakkaiden kohtaamiseen dialogisella tavalla sekä huomioimaan asiakkaiden osallisuus ja asiakaslähtöisyys.

Avainsanat: voimaantuminen, osallisuus, dialogisuus, asiakaslähtöisyys, lapsiperheiden palvelut

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi_X_

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi_X_

Sisällys

1 Johdanto.....	1
2 Tutkimuksen taustoitus.....	4
2.1 Toimiva lapsi & perhe-työ.....	4
2.2 Perheiden ja viranomaisten välinen yhteistyö.....	7
3 Teoreettinen viitekehys.....	11
3.1 Empowerment.....	11
3.2 Tutkimuskäsitteet.....	14
4 Tutkimuksen toteutus	21
4.1 Tutkimustehtävä ja -menetelmä.....	21
4.2 Aineiston keruu.....	23
4.3 Tutkimusaineisto ja analyysi	29
4.4 Eettiset kysymykset	32
5 Neuvonpidon toteutuminen	36
5.1 Kokemukset osallisuudesta.....	36
5.2 Vuorovaikutus.....	39
5.3 Asiakaslähtöisyys.....	43
6 Vanhempien kokema voimaantuminen Neuvonpidossa	48
7 Pohdinta.....	55
8 Lähteet	59
Liitteet.....	64

1 Johdanto

Tänä päivänä sosiaalityön ytimessä korostuu *asiakkaiden osallisuus* sosiaalityön prosesseissa. Uusi sosiaalihuoltolaki (ShL 1301/2014) tuli voimaan huhtikuussa 2015, joka korostaa osallisuuden lisäksi ennaltaehkäisevän työn merkitystä, etenkin lastensuojelun työkentässä. Sosiaalihuoltolaki vahvistaa peruspalveluja, vähentää korjaavien toimenpiteiden tarvetta sekä parantaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta. Sosiaali- ja terveysministeriön tiedotteessa 319/2014 todetaankin, että ehkäisevien palvelujen lisääminen ja lastensuojelutyön oikea resursointi vähentävät raskaiden korjaavien lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta. (STM Tiedote 319/2014.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksella (THL) on kehitetty *Toimiva lapsi & perhe- työtä*. Työ keskittyy ehkäisevään lastensuojeluun lastensuojelulain (LsL 3 a §) mukaisesti. Terveydenhuoltolain (ThL 70 §) mukaan lapsi on otettava huomioon aikuisille suunnatuissa palveluissa, joka on vaikuttanut taustalla menetelmää kehitettäessä. *Lapset puheeksi -keskustelu ja Neuvonpito* ovat Toimiva lapsi & perhe-työhön sisältyviä menetelmiä. Ne ovat kehitetty lasten arkielämän toimijoiden tarpeisiin. Kartoittamalla lapsiperheiden vahvuuksia ja haavoittuvuuksia jo peruspalveluissa lapsiperheiden kanssa työskentelevät viranomaiset pääsevät korjaamaan ja ehkäisemään ongelmia varhaisessa vaiheessa. Neuvonpidossa kirjataan paperille, mitä eri osapuolet sitoutuvat tekemään tietyn määräajan kuluessa, ja sitoumuksia seurataan uusintapalavereissa. Neuvonpito on uudistetun sosiaalihuoltolain hengen mukaisesti ennaltaehkäisevää lapsiperheiden palvelua.

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää, miten Neuvonpitoon osallistuneiden perheiden vanhemmat ovat kokeneet Neuvonpidon. Tutkimus on ajankohtainen, koska Raahan seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella (Raahe, Pyhäjoki ja Siikajoki) on tehty Toimiva lapsi & perhe -työn käyttöönottamiseksi töitä vuodesta 2011 lähtien. Eri viranomaissektoreita, kuten neuvoloita, päivähoitoa, kouluja, perhetyötä, lastensuojelua ja sosiaalitoimea on koulutettu puheeksi ottamiseen ja neuvonpitojen vetämiseen. *Asiakkaiden osallisuuden toteutuminen, dialoginen vuorovaikutus ja asiakaslähtöisyys* ovat keskeisiä elementtejä sosiaalipalveluissa. On tärkeää tutkia, miten nämä osa-alueet toteutuvat Neuvonpidossa ja tuotetaanko niiden avulla asiakkaille voimaantumisen kokemuksia.

Näkemykseni mukaan Toimiva lapsi & perhe-työhön sisältyvät työskentelytavat, Lapset puheeksi- keskustelu sekä Neuvonpito on kehitetty nimenomaan kumppanuuden vahvistamiseen viranomaisten ja perheiden kanssa. Perheiden tilannetta tarkastellaan kokonaisvaltaisesti, vahvuudet ja haavoittuvuudet tuodaan esille tasavertaisesti, ja yhteistyössä työnjaosta sopimalla osallistutaan elämäntilanteen korjaamiseen. Perhe ja viranomaiset ovat samanarvoisessa asemassa, koska työskentelyn avoimuus yhteisten tapaamisten myötä ehkäisee asiakkaan asioista puhumista viranomaisten kesken ilman asiakkaan läsnäoloa ja siten ehkäisee toimijuuden mitätöimistä. Työskentelylle on asetettu selkeä aikataulu, jonka mukaan eri osapuolet voivat toimia yhteistä päämäärän saavuttamiseksi. Osallisuuden vahvistumisen ja voimaantumisen kokemukset tulisivat olla menetelmän keskeistä antia.

Raahen seudun hyvinvointikuntayhtymän alueella työ on vielä keskeneräistä. Eri viranomaissektoreita koulutetaan ja ohjeistetaan edelleen ottamaan aktiivisemmin käyttöön Toimiva lapsi & perhe-työn menetelmiä. Neuvonpitoja ei ole vielä toteutettu kaikessa laajuudessaan. Neuvonpitoja pidetään myös sovellettuina verkostopalaverina, ainakin lastensuojelutyössä. Yhtenäisten työtapojen käyttöönotto vaatii aikaa. Myös pitkään alalla toimineet työntekijät voivat kokea työmenetelmän muutoksen haasteellisena.

Mielestäni menetelmään sisältyvien eri tavoitteiden tarkoitus on hyvä. Mikäli eri viranomaiset pystyvät yhtenäistämään käytäntöjään, työ muuttuu yhdenvertaisemmaksi, tasapuolisemmaksi ja asiakaslähtöisyys vahvistuu. Eettisten periaatteiden mukaan perheiden tuen tarpeiden pitäisi näkyä perheiden kautta, ei pelkästään viranomaisen kautta. Neuvonpitoon osallistuvien perheiden pitäisi tunnistaa omia tuen tarpeitaan ja heidän tulisi saada mahdollisuus tuoda niitä esille omalla tavallaan. Perheillä pitää olla oikeus määritellä itse vahvuutensa ja haavoittuvuutensa, mutta aina tulee olemaan tilanteita, joissa viranomaisella on huoli, mutta perheellä ei. Näissä tapauksissa viranomaisen on yritettävä tuoda muutostarpeet esille asiakasta kunnioittaen. Tässä korostuvat dialogisuus, asiakkaan kunnioitus ja kuunteleminen.

Asiakaslähtöisyyden pitäisi toteutua prosessin kaikissa vaiheissa siten, että perheet tuovat oman näkökulmansa Neuvonpitoon jo suunnittelusta lähtien. Neuvonpitoa koottaessa asiakasperhe saa määritellä, ketä Neuvonpitoon kutsutaan mukaan. Tietyissä tapauksissa, jos koollekutsujana on esimerkiksi lastensuojelun työntekijä, viranomaiset

voivat kutsua mukaan myös muita tärkeitä toimijoita ilman asiakkaan suostumusta. Laki mahdollistaa tämän, mutta on tärkeää tietää, miten perheet kokevat sen.

Johdantoluvun jälkeen, luvussa kaksi esittelen Toimiva lapsi & perhe–työmenetelmää ja tarkastelen aiempien tutkimusten kautta perheiden kokemuksia viranomaisyhteistyöstä. Luvussa kolme esittelen teoreettisen viitekehyksen eli empowerment-teorian ja teoriaan liittyvät keskeiset käsitteet: osallisuuden, dialogisuuden ja asiakaslähtöisyyden. Neljännessä luvussa kuvaan tutkimuksen toteuttamisen ja aineiston. Tähän lukuun olen sisällyttänyt myös eettiset kysymykset ja tutkimuksen arvioinnin. Viidennessä luvussa esittelen tutkimuksen tulokset, ja vanhempien kokemukset voimaantumisesta Neuvonpidoissa luvussa kuusi. Lopuksi pohdin Neuvonpitojen merkitystä ja vanhempien esille tuomia kehittämis ehdotuksia.

2 Tutkimuksen taustoitus

2.1 Toimiva lapsi & perhe-työ

Suomessa käynnistettiin vuonna 2001 lapsi- ja perhekeskeinen ohjelma, jossa kehitettiin, tutkittiin ja toteutettiin ennaltaehkäisevien interventioiden vaikutuksia perheissä, joissa vanhemmilla on mielenterveyden ongelmia. Tämän myötä kehitettiin Lapset puheeksi-työmenetelmä. (Solantaus, Paavonen, Toikka ja Punamäki 2009, 884.) Mika Niemelä (2012) on tutkinut väitöskirjassaan lapsikeskeisiä interventioita perheissä, joissa vanhempi sairastaa syöpää. Niemelä esittää, että interventioiden voidaan päätellä omaavan yhteisiä tunnistettavia rakenteita, mitkä sisältävät valmistelevia istuntoja vanhempien kanssa tukien heitä kohtaamaan lapsensa. Interventiot pohjaavat kestäväyyteen ja selviytymisteoriaan, tärkeimpänä painopisteenä ovat tunnetut sovittelijat, intervention kohderyhmän ollessa vanhemmat tai koko perhe. Interventioiden ensisijaisena kohteena on tukea lasten psykososiaalista hyvinvointia ja ehkäistä mahdollisia vaikeuksia. (Niemelä 2012, 97.)

Tytti Solantaus ja Mika Niemelä ovat olleet mukana, kun Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) lähti kehittämään Toimiva lapsi & perhe -työhön kuuluvia menetelmiä, koulutuksia ja konsultaatioita. Toimiva lapsi & perhe -työ on siirtynyt pysyväksi toimintamalliksi Suomen Mielenterveysseuran alaisuuteen vuoden 2015 alkupuolella. Työssä kehitetään, tutkitaan ja juurrutetaan lasten hyvinvointia tukevia käytäntöjä perus- ja erityispalveluissa. Toimiva lapsi & perhe -työn päämääränä on tukea lapsen hyvää kehitystä ja ehkäistä yli sukupolvien siirtyviä ongelmia. Työtä tehdään tilanteissa, joissa vanhemmuuden voimavaroja verottaa jokin iso tekijä perheen arjessa, esimerkiksi vanhemman vakava fyysinen sairaus, mielenterveys- tai päihdeongelma, vankeus tai lapsen käyttäytymiseen tai tunne-elämään liittyvät vaikeudet. Työssä rakennetaan lasten hyvinvointia tukevia ja ongelmia ehkäiseviä palvelurakenteita yhdessä eri organisaatioiden kanssa. Valtakunnallisen kouluttaja- ja toimijaverkoston kanssa kehitetään ja juurrutetaan lapsikeskeistä työtä kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon perus- ja erityispalveluihin, kasvatus- ja sivistystoimiin, työvoimahallintoon sekä rikosseuraamustyöhön yhdessä organisaatioiden kanssa. Työtä tehdään konsultoimalla organisaatioita strategiatyössä sekä hallinto- ja vastuujärjestelmän kysymyksissä, ja toteuttamalla menetelmäkoulutuksia sekä tukemalla väestölle tiedottamista. Toimiva

lapsi ja perhe -menetelmiä ovat: *Lapset puheeksi -keskustelu (Lp)*, *Lapset puheeksi -neuvonpito (LpNp)*, *Lapset puheeksi -perheinterventio* sekä *Vertti-toiminta*. (Suomen Mielenterveysseura, Toimiva lapsi & perhe -työ, 2015.)

Lapset puheeksi -keskustelun tavoitteena on tukea perheitä erityisesti siinä vaiheessa, kun lapsen elämäntilanteeseen liittyy vaikeuksia. Keskustelun myötä voidaan tunnistaa lapsen hyvinvointiin vaikuttavia keskeisiä tekijöitä ja yhdessä pohtia, kuinka niitä voidaan tarvittaessa tukea. *Lapset puheeksi -keskustelua* seuraa tarvittaessa *Neuvonpito*. Neuvonpito järjestetään aina, kun on ilmaantunut tarvetta vahvistaa lasta suojaavia tekijöitä. Neuvonpitoon liittyvät läheisesti lapsen ja perheen sosiaalinen verkosto sekä mahdolliset julkiset tai kolmannen sektorin tarjoamat palvelut. Neuvonpito on siis käytännössä toiminnallista verkostotyötä, jonka tavoitteena on saada aikaan perheen ja lapsen arjessa sellaisia konkreettisia tekoja, jotka tukevat lapsen pärjäämistä. *Lapset puheeksi -perheinterventio* on puolestaan prosessityöskentelyä perheen kanssa. Menetelmän tarkoituksena on auttaa vanhempia auttamaan lapsiaan avaamalla keskustelua vanhemman sairaudesta tai muista ongelmista. Tämän myötä tuetaan perheenjäsenten välistä vuorovaikutusta ja ongelmanratkaisua sekä vahvistetaan lasta suojaavia tekijöitä. *Vertti-toiminta* on psykoedukatiivinen vertaisryhmäinterventio lapsille ja heidän vanhemmilleen, jotka sairastavat masennusta tai kaksisuuntaista mielialahäiriötä. Keskeisiä tässä työmenetelmässä ovat rinnakkain toimivat vanhempien ja lasten ryhmät sekä yhteistyö näiden ryhmien välillä. Tämän avulla rakennetaan vertaistukea ryhmän jäsenten välille sekä kasvatetaan vanhempien ja lasten omaa ja keskinäistä ymmärrystä vanhemman mielenterveysongelmiin liittyen. (Suomen Mielenterveysseura, Toimiva lapsi & perhe -työ, 2015.)

Neuvonpito on verkostokokous, johon pyydetään tarvittavat henkilöt sekä lapsen omasta sosiaalisesta verkostosta että tarvittavien hoitopalveluiden edustajat. Neuvonpito valmistellaan yhdessä vanhempien kanssa. Neuvonpidon tarkoituksena on aktivoida lapsen sosiaalisia verkostoja. Jos lapsi tarvitsee omia tutkimuksia ja hoitoa, hoitovastuu siirtyy asianomaiselle taholle. Neuvonpidossa rakennetaan silta perheen ja vastaavan työtekijän välille. Näin pyritään välttämään perheen putoaminen palvelujen väliin. (Suomen Mielenterveysseura, Toimiva lapsi & perhe -työ, 2015.)

Olen osallistunut muutamaaan Mika Niemelän *Lapset puheeksi* –koulutukseen työssäni vuosina 2012 – 2015. Otin tähän tutkimukseen lähdemateriaaliksi internetistä löytyvän

diaesityksen vuodelta 2014, koska minulla ei ollut tallessa alkuperäisiä koulutusmateriaaleja. Niemelän mukaan Neuvonpidon tavoitteena on, että kirjallisesti laaditut sopimukset näkyvät konkreettisina tekoina lapsen, perheen ja kehitysympäristöjen arjessa. Neuvonpito koostuu kahdesta eri vaiheesta: valmistelusta ja varsinaisesta, yhdestä tai useammasta, neuvonpidosta. Valmisteluvaiheessa suunnitellaan, mistä aiheista aiotaan tulevassa neuvonpidossa puhua (vahvuudet ja haavoittuvuudet) ja onko jotain mistä ei haluta puhua. Vahvuus tarkoittaa tässä kontekstissa tavallisesti ja normaalisti sujuvaa arjen toimintaa, haavoittuvuus puolestaan sellaista asiaa, mihin koetaan tarvittavan apua tai tukea, joko nyt tai tulevaisuudessa. Valmisteluvaiheessa myös suunnitellaan, keitä kutsutaan tulevaan neuvonpitoon (kenellä on toimintamahdollisuuksia), ja huomioidaan lapsen tai nuoren ehdotukset. Valmistelussa sovitaan myös lasten osallistumisesta ja rooleista tulevassa neuvonpidossa. Lisäksi sovitaan, kuka kertoo mistäkin asiasta ja tarvitaanko kertomiseen työntekijän tukea sekä siitä, kuka kutsuu osallistujat. Jos työntekijä kutsuu heidät, sovitaan, mitä kutsuttaessa kerrotaan. (Niemelä, Lapset puheeksi – työn tausta ja menetelmät 2014.)

Varsinainen neuvonpito alkaa tervetulotoivotuksella ja esittäytymiskierroksella. Tämän jälkeen kerrotaan valmistellut aiheet siten, kuinka valmistelussa on sovittu. Viranomaisen tehtävänä on tukea keskustelua perheenjäsenten ja paikalle kutsuttujen välillä. Neuvonpidon vetäjän tehtävänä on selvittää, mitä konkreettista osallistujat voivat tehdä tuen tarpeiden suhteen seuraavan ajanjakson (esim. 4 viikkoa) ajan. Konkreettiset lupaukset, toimet ja sitoumukset kirjataan kaikkien nähtäville neuvonpidon lomakkeelle. Lopuksi sovitaan seuraavan neuvonpidon ajankohta sopivan ajanjakson päähän. (Niemelä, Lapset puheeksi – työn tausta ja menetelmät 2014.)

Seurantaneuvonpidossa perhe kertoo mitä kuuluu, käydään läpi viime kerran sitoumukset ja arvioidaan yhdessä niiden toteutumista. Jos on tarpeen, sovitaan uusi neuvonpito sopivan ajanjakson päähän. Tällöin tehdään uusi toimintajaksosuunnitelma kirjaamalla, mitä eri osallistujat lupaavat tehdä, mihin toimiin he sitoutuvat, sekä pohditaan yhdessä puuttuuko neuvonpidosta jokin taho, jolla on toimintamahdollisuuksia lapsen tai perheen tukemiseen. Neuvonpitojen periaatteina ovat huomio voimavaroihin, sitoutuminen, tavoitteellisuus, konkreettiset teot ja arviointi. (Niemelä, Lapset puheeksi – työn tausta ja menetelmät 2014.)

Tässä tutkimuksessa keskityn nimenomaan Neuvonpitoihin ja haastattelen Neuvonpitoon osallistuneita vanhempia. Neuvonpidon periaatteet, kuten asiakkaan kuunteleminen ja hänen mielipiteidensä huomioonottaminen jo Neuvonpitoa valmisteltaessa, luovat mielestäni edellytyksiä osallisuudelle, dialogisuudelle ja asiakaslähtöisyydelle. Asiakkaan pitäisi tulla kuulluksi tasavertaisena ja osallistuvana henkilönä koko Neuvonpidon prosessin ajan. Olen kiinnostunut tarkastelemaan vanhempien kokemuksia osallisuuden, dialogisuuden ja asiakaslähtöisyyden kautta. Työssäni olen osallistunut Neuvonpitoihin kutsuttuna viranomaisena sekä toiminut myös koollekutsujana. Työkokemukseni kautta minulla on Neuvonpidoista ennakkokäsitys ja tunnen menetelmän periaatteelliset tavoitteet. Haluan tutkimuksessani saada vanhempien äänen esille, jotta voin tarkastella vanhempien kokemuksia Neuvonpidosta.

2.2 Perheiden ja viranomaisten välinen yhteistyö

Ulla-Maija Rantalaiho (2006, 46) on tutkinut lapsiperheiden vanhempien kokemuksia arjesta ja avuntarpeista. Hän on tarkastellut näitä kokemuksia voimavaraistumisen näkökulmasta. Kun omat voimat tai läheisverkoston tuki ei riitä, käännytään julkisten tai järjestöjen tuottamien palveluiden puoleen. Tällöin kyseessä on yleensä tunne voimavarojen ehtymisestä. Rantalaihon tutkimuksessa useimmat vanhemmista saivat voimaa omasta toimijuudestaan, jossa keskeisenä elementtinä näyttäytyivät paikan ja oman toiminnan muutos. Esimerkkinä tästä on irtautuminen arjesta oman ajan puitteissa, jolloin koetaan mahdollisuuksia koota itsensä ja samalla arjen hallinta vahvistuu. Ihmisen suhde ulkoiseen maailmaan ja yhteisön vaatimukseen on läheisessä suhteessa oman toimijuuden vahvistumisen kokemuksiin. (Rantalaiho 2006, 52–53.)

Tutkimukseen osallistuneet vanhemmat kokivat saaneensa tukea pääasiallisesti omalta läheisverkostoltaan, kuten perheeltä, sukulaisilta sekä ystäviltä. Kukaan vastaajista ei ilmaissut saaneensa voimaa julkisten palveluiden tuottajilta. (Mt., 58.) Julkiset palvelut kuitenkin tarjoavat perheille sekä aineellista että sosiaalista tukea. Yleisellä tasolla voidaan ajatella, että nämä tuen muodot luovat mahdollisuuksia voimavaraistumiseen. (Mt., 66.) Julkisen sektorin toiminta ei aina pysty vastaamaan perheiden arkeen ja tuen tarpeisiin. Järjestelmän byrokraattisuus ja monimutkaisuus koetaan uuvuttavana, esimerkiksi kun asiakas joutuu hankkimaan ja esittämään todisteita avun tarpeista.

Viranomaisetkaan eivät aina kykene hallitsemaan monimutkaista järjestelmää. Tämä voi aiheuttaa sen, että tuen tarpeessa olevat perheet kokevat jäävänsä yksin ja he joutuvat hakemaan apua muun muassa epävirallisista tukijärjestelmistä. Tämä kuluttaa voimavaroja. (Rantalaiho 2006, 67.)

Jos viranomainen ei kykene kuuntelemaan asiakasta herkällä asenteella, vuorovaikutus jää löyhäksi. Syynä tähän voi olla haluttomuus muuttaa omia työkäytäntöjään reflektiivisempään suuntaan. Se aiheuttaa enemmän työtä ja vaatii työntekijältä paneutumista asiakkaan tilanteeseen. Rantalaihon tutkimuksessa näyttäytyi ammatillisen kohtaamisen erilaisia haasteita. Laadukkaaseen kohtaamiseen liittyy jatkuva herkkyyys ja uskallus kohdata ihminen ongelmineen ilman valmiita ratkaisuja. Tämä edellyttää tilanteiden arviointia aina tilannekohtaisesti ja kokeilemalla erilaisia tapoja määritellä mikä on ongelmana. (Mt., 69.)

Kun asiakas kokee omissa palveluprosesseissaan osallisuutta ja dialogista vuorovaikutusta, palvelutapahtumasta tulee niiden myötä asiakaslähtöistä. Virtasen ym. (2011, 31) mukaan tärkeintä asiakaslähtöisessä palvelutapahtumassa on tiivistetysti se, että asiakkaiden mielipiteille annetaan arvoa ja että asiakkaita kuullaan ja huomioidaan palveluprosessin kaikissa vaiheissa. Asiakkaan näkökulmasta kohtaamisessa on tärkeää vuorovaikutuksen kautta syntynyt kokemus, eli varmuus siitä, että häntä autetaan tai hoidetaan parhaalla mahdollisella käytettävissä olevalla tavalla. Asiakkaat tuovat prosessiin oman elämän tuntemuksensa, omat elämän tarpeensa ja oman kykynsä toimia. Asiakkaan osallisuutta tulisi vahvistaa siten, että kohtaamisessa on tilaa ja aikaa asiakkaan tarpeiden kuulemiselle ja käsittelylle ilman ennakkoluuloja, ennakkoasenteita, kiirettä tai valmiiksi annettuja toimintamalleja. Virtasen ym. mukaan olisi siis muistettava, että palvelussa kohtaavat ensin ihmiset ja sitten vasta asiat. (Virtanen ym. 2011, 31)

Vanhempien näkökulmaa palveluiden saannissa ja osallisuudessa on kuvattu myös Marja-Leena Perälän ym. (2011, 86) tutkimuksessa. Tutkimuksen mukaan vanhempien oli helppoa puhua huolistaan neuvolan ja koulun terveydenhoitajien, opettajien ja erityisopettajien sekä päivähoidon ja kerhotoiminnan ammattihenkilöiden kanssa. Johtopäätöksenä terveys-, sosiaali- ja opetustoimen ammattilaisten olisi hyödyllistä käydä aktiivisempaa keskustelua vanhempien huolista ja pyrkiä näin tunnistamaan jo varhaisessa vaiheessa tukea tarvitsevat perheet. Tuki lapsen terveyteen liittyviin huoliin

toteutui pääsääntöisesti hyvin, mutta tuki lapsen tunne-elämään, käytökseen ja psykososiaaliseen kehitykseen koettiin riittämättömäksi. Vanhempien kokonaisnäkemykset lasten ja perheiden palveluista olivat pääosin myönteisiä. Kehittämiskohteiksi löydettiin erityistason palveluiden saatavuus, henkilökunnan määrä, sen pysyvyys ja palvelujen yksilöllisyyden huomioiminen. Työntekijöiden yhteistyö ja valmistelu lapsen siirtyessä palvelusta toiseen toteutuivat enimmäkseen hyvin. Palvelujen yhteensovittamista toivottiin kehitettävän paremmalla koordinoinnilla ja siirtymätilanteiden kaverisuhteiden, sisarusten ja tuttujen asioiden jatkuvuuden turvaamisella. Huomioitavana seikkana tutkimuksessa todettiin, että vanhempien osallisuuden kokemuksia palvelujärjestelmässä ja kunnassa tulisi vahvistaa. (Perälä ym. 2011, 86.)

Vappu Taipale (2004, 3) kirjoittaa Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa-teoksessa (Stakes, Raportteja 253), että kun asiakkaiden kanssa työskennellään heidän omissa elinympäristöissään, viranomaisille avautuu koko asiakkaan elämäntilanne ja siihen vaikuttavat kaikki tekijät. Ihmisten arjessa tarpeet näyttäytyvät kokonaisvaltaisesti, mukaan lukien heidän vahvuutensa ja mahdollisuutensa, ei pelkästään haavoittuvuudet. Viranomaisen on muistettava katsoa tilannetta kokonaisvaltaisesti, ymmärtämällä että muutokseen tarvitaan useamman viranomaisen tarjoama tuki. Pelkkä yhden viranomaisen tekemä työ asiakkaan hyväksi ei riitä. *”Moniulotteinen tehtävä vaatii moniulotteisen lähestymistavan.”* (Arnkil, Erikson & Arnkil 2004.)

Samaan aikaan, kun eri sektoreilla kehitetään yhä pidemmälle meneviä uusia työ- ja terapiamuotoja erilaisten ongelmien kohtaamiseen, lisääntyy yhteistyön tarve asiakkaiden kokonaistilanteen huomioimisen turvaamiseksi. Tarvitaan rajanylityksiä eri sektoreiden kesken. Vaikka etäisyyden ylläpitäminen viranomaisten ja asiakkaiden välillä edesauttaa asiantuntijajärjestelmien työrauhaa ja tuottaa hyviä ammatillisia ratkaisuja, se samalla hankaloittaa asiakkaiden voimavarojen saamista mukaan ongelmratkaisuun. Silloin kun asiakkailla on monitahoisia pulmia, he joutuvat asioimaan usealla taholla yhtä aikaa tai peräkkäin. (Seikkula & Arnkil 2011, 13.)

Moniammatillinen kokonaisuus muodostuu parhaimmillaan toisiaan täydentävistä osista, jossa ammattilaiset tietävät, keihin olla yhteydessä, kun täydentävää asiantuntemusta tarvitaan. Huonoimmillaan tilanne on, kun moniammatillinen työ on

epätietoisuutta vastuista, yrityksiä saada toiset tekemään osansa asiakkaan auttamiseksi, loputtomia verkostokokouksia ja avunhakijoiden tilanteen ajautumista umpikujaan tai kriisiin. Edelleen kirjoittajien mukaan parhaimmillaan asiakkaat saavat asiantuntevaa apua ja palveluksia viranomaisilta, jotka osaavat asiansa. Pahimmillaan he joutuvat kokemaan, etteivät tule kuulluksi, ja heitä määritellään itselle vierailta tavoilla. Lisäksi viranomaisten toimet sopivat huonosti heidän elämäntilanteeseensa tai viranomaisten toimista muodostuu sekava joukko toimenpiteitä, joissa heitä vedetään eri suuntiin. (Seikkula & Arnkill 2011, 13–14.)

Seikkulan ja Arnkillin (Mt., 14) mielestä asiakkaan läheiset lisäävät koko yhteisön voimavaroja. Läheisverkostoa ei pyydetä mukaan asiakkaiksi, vaan pikemminkin asiantuntijoiksi. Tämä tarkoittaa, että asiakkailla on enemmän sananvaltaa siihen, kuinka heidän ongelmiaan käsitellään. Asiakkaiden läheisverkostojen ja työntekijäverkostojen dialogeissa muotoutuu tietynlaista jaettua asiantuntijuutta. Tämä on kirjoittajien mielestä laadullisesti erilaista kuin perinteinen asiantuntijuuden idea, joka tähtää ilmiön hallintaan erityisen ammatillisen tiedon avulla. (Seikkula & Arnkill 2011, 170.)

Neuvonpito sisältää näkemykseni mukaan dialogista verkostotyötä, mistä Seikkula ja Arnkill kertovat edellä. Yhteisissä tapaamisissa käsiteltävät asiat sekä asiakkaiden, heidän lähiverkostonsa ja viranomaisten kesken tuottavat jaettua asiantuntijuutta. Eri viranomaisten yhtäaikainen paikallaolo mahdollistaa yhteisen näkemyksen haasteista ja tuen tarpeista. Kaikilla Neuvonpitoon osallistuvilla muodostuu yhteinen tavoite ja päämäärä tilanteen muuttamiseksi. Keskiössä on kuitenkin asiakas, joka tuo esille omat tuen tarpeensa. Neuvonpidon myötä dialogisuus korostuu. Asiakkaan asioista puhutaan Neuvonpidoissa, laaditaan tietyn ajanjakson suunnitelma, jota tarkastellaan seuraavassa Neuvonpidossa. Jokainen osallistuja tekee oman lupauksensa mukaiset tehtävät. Tällöin asiakkaan asioista ei tarvitse puhua viranomaisten kesken ilman asiakkaan läsnäoloa.

3 Teoreettinen viitekehys

3.1 Empowerment

Teoreettinen viitekehys tutkimuksessani pohjautuu *empowerment-teoriaan*. Empowermentillä on lukuisia suomalaisia käännöksiä, esimerkiksi valtaistuminen, valtautuminen, voimaantuminen tai voimavaraistuminen. (Hokkanen 2009, 329.) Käsite sisältää kaksi kantasanaa, *valta ja voima*. Näiden kahden kantasanan avulla voidaan erottaa kaksi erilaisiin teoreettisiin sitoumuksiin ja lähtökohtiin rakentuvaa näkökulmaa, yksilön kokemaa voimaantumista tai yhteiskunnallisesti tapahtuvaa valtaistumista. Voimaannuttavassa sosiaalityössä yksilön omakohtaiselle todellisuudelle annetaan runsaasti tilaa. Huomiota kiinnitetään paikallisesti ja yksilöllisesti määräytyvään tilanteeseen, sen erityispiirteisiin ja voimavaroihin sekä ihmisen itsensä hahmottamaan muutostarpeeseen. Valtaistavassa lähestymistavassa puolestaan keskeistä on yhteiskunnallinen ja yksilöön kohdistuva eriarvoisuus, osattomuus tai vääryyden kokemukset, joita pidetään muutosta vaativina kohteina. Tässä lähestymistavassa vääryyden poistaminen on päämäärä. (Hokkanen 2009, 331.)

Robert Adams (2008, 4) tuo esille, että empowerment liittyy läheisesti omatoimisuuteen, osallisuuteen ja käyttäjälähtöiseen toimintaan. Empowerment tarkoittaa eri ihmisille eri asioita. Siihen liittyy akateemisia, retorisia ja radikaaleja yhteyksiä. Akateemisen näkökulman mukaan empowerment teorisoi ihmisten voimaa ja voimattomuutta yhteiskunnassa. Retorisessa mielessä sen avulla voidaan luoda tilanteita, joissa ihminen voisi saavuttaa voimaantumista ja puolustaa sitä. Joillekin ihmisille empowerment on tullut synonyymiksi kaikelle sille, mikä on vaarallista ja radikaalia, mikä sisältää uhan vallan käytöstä yhteisissä tilanteissa, missä palveluiden käyttäjät ja niiden tarjoajat kohtaavat. Adamsin mielestä empowermentin kuuluu liittyä ihmisten omiin kokemuksiin siitä, miten voivat parhaiten saavuttaa tarvitsemiaan palveluita eri olosuhteissa. Empowermentin käsite kuvaa ehdotonta henkilön tai ryhmän omaa voimaa. Toiseksi se viittaa prosessiin, johon liittyy kaksi osatekijää suhteessa voimattomuuteen ennen ja toinen suhteessa voimaantumiseen jälkeenpäin. Tässä tilanteessa empowermentin käsite on suhteellinen, eikä absoluuttinen. Kolmanneksi empowerment viittaa kapasiteettiin, joka liittyy voiman käytön siirtoon henkilöltä tai ryhmältä toiselle. (Adams 2008, 62.)

Juha Siitosen (1999, 14) mukaan voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään, voimaa ei voi vain antaa toiselle. Tähän vaikuttavat kuitenkin olosuhteet ja ympäristö, joten voimaantumista jäsentävien osaprosessien tiedostamisella, tilanteen arvioimisella ja voimaantumista edistävillä ratkaisuilla voidaan edistää ihmisten hyvinvoinnin rakentumista. Siitosen (1999) tutkimuksessa nousi esiin ydinkäsite: sisäinen voimantunne – empowerment – voimaantuminen. Voimaantuminen on yhteydessä ihmisen omaan haluun, omien päämäärien asettamiseen sekä luottamukseen omiin mahdollisuuksiinsa. Ihminen nähdään aktiivisena, luovana ja vapaana toimijana, joka asettaa itselleen alati uusia päämääriä omassa elämässään. Omia mahdollisuuksia koskevat uskomukset rakentuvat suuressa määrin sosiaalisen kanssakäymisen kautta. Siitonen (1999) esittää tutkimuksessaan voimaantumisteorian määrittävän empiiristen löydösten ja teoreettisen integraation vaiheessa muodostuneesta synteesisistä. Synteesiin sisältyy voimaantumisen määritelmä, siihen liittyvät näkemykset, ajatukset ja ideat. Näistä muodostuu viisi perustetta, jotka muodostavat teorian ihmisen henkilökohtaisesta voimaantumisesta. (Siitonen 1999, 116–118.)

Ensimmäisen perusteen mukaan voimaantuminen on henkilökohtainen ja sosiaalinen prosessi, eli voimaa ei voida antaa ulkopuolelta. Toisena perusteena voidaan nähdä, että voimaantuminen on ihmisestä itsestään lähtevä prosessi. Päämäärät, omat kykyuskomukset, kontekstiuskomukset ja emootiot, sekä näiden sisäiset suhteet jäsentävät prosessia. Kolmanneksi nähdään, että voimaantuminen vaikuttaa katalyyttin tavoin sitoutumisprosessiin, eli vahva katalyytti (empowerment) johtaa vahvaan sitoutumiseen ja heikko katalyytti (disempowerment) johtaa heikkoon sitoutumiseen. Neljäs peruste esittää, että voimaantuminen on suoraan yhteydessä ihmisen hyvinvointiin. Myös yksilön kokema voimaantuminen ja hyvinvointi näyttää olevan yhteydessä ryhmän toisten jäsenten voimaantumisen ja hyvinvoinnin kokemiseen. Siitosen (1999) tutkimuksen empiiristen löydösten mukaan voimaantumisen osaprosessit vaikuttivat merkittävästi hyvinvoinnin kokemiseen. Näitä osaprosesseja olivat mm. vapaus, itsenäisyys, valinnanvapaus, vapaaehtoisuus, toimintavapaus, halu, vastuullisuus, arvostus, kunnioitus, luottamus, minäkuva, kollegiaalisuus, sosiaalisuus, keskustelukulttuuri, kulttuuriympäristö, joustavuus, ilmapiiri, turvallisuus, avoimuus, mahdollistaminen, oman roolin löytäminen, kannustaminen, myönteisyys, hyväksyntä, eettisyys ja onnistuminen. Lopuksi vielä viidennen perusteen mukaan voimaantuminen ei ole pysyvä olotila, eli ihminen voi kokea itsensä toisessa kontekstissa

voimaantuneeksi ja toisessa voimaantumattomaksi. Tähän liittyy myös se, että ihmisen elinolot ja elämäntilanteet muuttuvat koko ajan, ja samalla ihminen muuttuu sekä fyysisesti että psyykkisesti. (Siitonen 1999, 161–165.)

Kirsi Juhilan (2006, 120) mukaan empowerment on keskeisin osallistavan sosiaalityön toteuttamisen väline. Juhila käyttää teoksessaan *valtautumisen* käsitettä. Hänen mukaansa valtautuminen voidaan nähdä marginaalissa elävien ihmisten omista käsissä olevana prosessina, toisaalta myöskin se voidaan ymmärtää sosiaalityön välineenä. Tämän vuoksi sosiaalityöntekijöitä voidaan nimittää katalysaattoreiksi, tukijoiksi ja valtautumisen mahdollistajiksi. Juhila esittää Rosen (2003) tulkinnan työntekijän roolista. Rosen mukaan kaikilla ihmisillä on kykyjä ja vahvuuksia, jotka on tunnistettava, ja niitä on kehitettävä ja vahvistettava. Ihmiset kykenevät oppimaan, kasvamaan ja muuttumaan eli vaikuttamaan omaan elämäänsä ja sen muotoutumiseen, mikäli he saavat sopivaa ohjausta ja riittäviä aineellisia resursseja. Vahvuuksien tunnistaminen edellyttää hänen mukaansa aitoa ihmisten tilanteisiin paneutumista. Toiseksi tarvitaan vahvuuksien kehittämistä niin, että ihmiset haluavat lähteä mukaan oman elämänsä suunnan muuttamiseen, uusien merkitysten etsimiseen ja suunnitelmien tekemiseen sekä toteuttamiseen. Tämä vaatii työntekijän ymmärtävän asemansa asiakkaan suhteen, eli sitä, ettei aseta normatiivisia muutostavoitteita ulkopuolelta käsin. (Juhila 2006, 121–122.) Neuvonpidoissa on mielestäni kysymys nimenomaan rinnalla kulkemisesta. Perheen omat havainnot siitä, mihin asioihin tarvitaan tukea, ovat määräävässä asemassa, työntekijä ei saa ylhäältä päin asettaa muutostavoitteita.

Ole Petter Askheimin (2003) määrittelyssä Juhilan (2006, 121) mukaan valtautumisen käsite itsessään kertoo, että siinä on kysymyksessä vallan siirtäminen. ”Valtaa pitäisi antaa niille, joilla sitä ei ole tai heidän pitäisi sitä itse ottaa.” Askheimin (2003) mukaan ihmisillä on mahdollisuuksia ja resursseja osallistua omaa elämäänsä koskeviin toimintoihin ja päätöksiin. Valtautumisella on hänen mukaansa lisäksi yksilöllinen ja rakenteellinen ulottuvuus, yksilötasolla voidaan vahvistaa henkilökohtaisen elämän osallisuutta ja rakenteellisella tasolla voidaan puuttua oman elämän osallistumismahdollisuuksia heikentäviin epäoikeudenmukaisuuden kokemuksiin. Näin ollen valtautumista voidaan pitää sekä päämääränä että välineenä. (Juhila 2006, 121.)

Neuvonpidoissa määritellään aina tavoite, johon pyritään, sekä vastuutetaan jokainen osallistuja tekemään oma osuutensa tavoitteen saavuttamiseksi. Neuvonpito on

prosessinomainen menetelmä, jonka avulla yhteistyössä eri toimijoiden kanssa voidaan kohentaa koko perheen elämäntilannetta ja auttaa ratkaisemaan pulmia. Kun asiakas itse saa vaikuttaa oman elämänsä epäkohtiin, viranomaisen tukemana yhdessä voimavaroja kartoittaen, lisää se henkilökohtaista voimaantumista ja sen myötä myös yhteiskunnallista valtautumista. Tarkastelen tutkimuksessani kuitenkin Neuvonpitoja vanhempien henkilökohtaisen voimaantumisen kautta. Tarkastelun kohteena on se, miten he ovat Neuvonpidon myötä kokeneet itse pystyvänsä vaikuttamaan perheen tilanteeseen ja onko työmenetelmä koettu asiakaslähtöisenä toimintatapana.

3.2 Tutkimuskäsitteet

Tutkimukseni keskeiset käsitteet ovat osallisuus, dialogisuus ja asiakaslähtöisyys. Minna Laitila (2010, 7) tuo esille tutkimuksessaan, että palveluiden käyttäjien ja asiakkaiden osallisuus on keskeinen tavoite sosiaali- ja terveydenhuollossa. Laitilan mukaan käsitteen taustalla voidaan nähdä palveluiden käyttäjien rooli asiakkaina, kuluttajina tai yhteistyötahoina, joiden mielipiteet tulee ottaa palveluissa huomioon. Samalla taustalla vaikuttaa markkinoiden eetos, korostaen asiakkaan osallistumista sekä vaikutus- ja valinnanmahdollisuuksia. Laitilan (2010) tutkimuksen mukaan Valtakunnallisen osallisuushankkeen tuloksiin pohjautuvassa valtioneuvostonselonteossa (2002) osallisuus määritellään laaja-alaisemmaksi käsitteeksi kuin osallistuminen. Osallisuus tarkoittaa kiinnittymistä yhteiskuntaan, kokemusta jäsenyydestä, mahdollisuutta osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisöissä ja yhteiskunnassa. (Laitila 2010, 8-9.) Neuvonpidoissa vanhemmat osallistuvat oman perheensä asioiden hoitamiseen ja näin vahvistavat omaa asemaansa yhteiskunnan täysivaltaisina jäseninä.

Ilmari Rostila ja Jukka Vinnurva (2013) pohtivat sosiaalityöntekijän ja asiakkaan välisen kumppanuuden mahdollisuuksia asiakkaan elämänotteen vahvistamisessa. Heidän tutkimuksensa johtopäätöksenä työskentelyn avoimuus ja syvyys mahdollistavat parhaiten asiakkaan elämänotteen ja sen myötä toimijuuden vahvistumista. Tähän liittyy avoin ja myöskin perusteellinen asiakkaan tilannetta koskeva selvitystyö ja erittely, ongelmien jäsentäminen ja selventäminen, sekä työskentelyn prosessin kokonaisvaltainen hahmottaminen. (Rostila & Vinnurva 2013, 196–216.) Näkemykseni mukaan Toimiva lapsi & perhe-hankkeen kehrittelemät työskentelytavat Lapset

puheeksi- ja Neuvonpito- menetelmien kautta ovat juuri tällaista kumppanuutta perheiden kanssa. Perheiden tilannetta käydään läpi kokonaisvaltaisesti, sekä vahvuudet että haavoittuvuudet tuodaan esille, ja yhteistyössä työnjaosta sopimalla osallistutaan elämäntilanteen korjaamiseen.

Osallisuus ja sen kokemus kytkeytyy henkilön omaan elämismaailmaan, identiteettiin ja verkostoihin. Kati Närhi ym. (2013) tuovat esille, että yhteiskunnallisten käytäntöjen näkökulmasta katsoen ilman osallisuutta eli johonkin kuulumisen tunnetta osallistumiselta puuttuu perusta. Tämä tarkoittaa, että osallisuus on yksilön identiteetin ja kulttuurin näkökulmasta vahvempi käsite kuin osallistuminen. Yksilö voi olla osallisena kolmella tavalla, olemalla osa jotain yhteisöä, toimia osana jotain yhteisöä tai kokea olevansa osa jotain yhteisöä. Osallisuuden erityispiirteenä on se, että yhteisö hyväksyy yksilön jäsenekseen ja että yksilö haluaa olla yhteisön jäsen. (Närhi ym. 2013, 115–116.)

Juhila (2006, 118) kuvaa kumppanuussuhteeseen perustuvaa sosiaalityötä osallistavaksi sosiaalityöksi. Tuolloin työn lähtökohtana on ottaa huomioon toisen tiedot ja erot. Osallistaminen koskee Juhilan mukaan molempia osapuolia, sekä työntekijää että asiakasta. Asiakas osallistaa työntekijää omaan tietoonsa ja vastavuoroisesti työntekijä pyrkii tukemaan asiakkaan omia elämänpoliittisia ratkaisuja siten, että asiakkaan täysivaltainen kansalaisuus toteutuu. (Juhila 2006, 118.)

Kun asiakkaan ja työntekijän ajatellaan olevan osallistavassa sosiaalityössä täysivaltaisia kansalaisia, molemmat asettuvat lähtökohtaisesti samalle viivalle. Sosiaalityöntekijä on asiakkaan kanssakansalainen ja hänen tekemänsä työ täysivaltaisen kansalaisuuden rakentamista. Juhila (2006) avaa asiakassuhdetta edelleen siten, että kun työntekijä ja asiakas kohtaavat, aiheena on yleensä asiakkaan elämään liittyvät ongelmat. Yksinkertaisimmillaan osallistava sosiaalityö siis tarkoittaa osallisuuden vahvistamista suhteessa omaan elämään, sen tapahtumiin ja suuntaan liittyviin ratkaisuihin. Osallisuuden voi ajatella toteutuvan siten, että sosiaalityön lähtökohtana on asiakkaan omista lähtökohdista nostama tieto. Jo pelkkä kuulluksi tuleminen ja vakavasti otetuksi tuleminen voi merkitä osallisuuden kokemusta. Kun asiakkaiden tieto tulee asiakkaan ja työntekijän keskustelun keskeiseksi elementiksi, sitä myös voidaan arvioida ja muuttaa yhteistyössä tasavertaisena. Myös osallistava sosiaalityö tekee interventioita asiakkaiden elämään, mutta väliintulo on osallistavassa

otteessa kansalaisuutta vahvistava. Juhilan mukaan kansalaisuutta vahvistavaa interventiota on lisäksi asiakkaan rohkaiseminen vaatimaan omia oikeuksiaan erilaisissa viranomaisinstituutioissa. (Juhila 2006, 119–120.)

Anneli Pohjola (2010, 57) tuo esille asiakkuuden luonteesta, että asiakkaan aseman vahvistumiseen tarvitaan asiakkaan aktiivista mukanaoloa palveluprosessien toteutumisessa. Asiakkaalla katsotaan olevan tärkeä rooli oman tilanteensa määrittelyssä. Pohjolan mukaan osallistuva asiakas toimii ja on mukana työssä, eikä ole pelkästään passiivinen työn kohde. Kuitenkin Pohjolan mukaan puhe asiakkaan osallistumisesta on jäänyt yleiselle tasolle. Järjestelmissä on katsottu riittäväksi jo se, että asiakas on mukana prosessissa, häntä kuullaan ja tavoitteitaan kirjataan palvelusuunnitelmiin. Tämä tarkoittaa, että järjestelmä asettaa asiakkaan osallistumisen ehdot ja intressit. Asiakas voi olla mukana omien palveluiden suunnittelussa, mutta hän voi jäädä sivulliseksi sen sijaan, että olisi itse asioihin vaikuttava subjekti. Pahimmillaan asiakas on mukana neuvotteluissa läsnä olevana, mutta hänen asioistaan puhutaan ja sovitaan häntä kuulematta. (Pohjola 2010, 58.)

Asiakkaan tasavertainen oleminen keskusteluissa ja palveluiden suunnittelussa on osallistumista kehittyneempää työmuotoa. Tällöin voidaan puhua osallisuudesta. Vuorovaikutus on yhteistyötä, jossa asiakasta kuunnellaan, osallisuuden edistämiseksi järjestetään erilaisia yhteistyöneuvotteluja asiakkaan asian tiimoilta. Osallisena olevan asiakkaan näkemyksiä kuunnellaan ja ne vaikuttavat palveluiden toteuttamiseen. Asiakkaan todellinen subjektiisuus ja osallisuus perustuvat siihen, että hänet ymmärretään ja hyväksytään oman elämänsä asiantuntijana. Asiakkaan omien kokemusten nostaminen palveluiden ja avun tarpeen kartoituksen tueksi on tärkeää. Asiakas ja työntekijä asettuvat samalla tasolle, muodostaen yhteistyösuhteen. Jaettuun asiantuntijuuteen kuuluu työntekijän tuovan esille ammatillisesti palveluiden antamat mahdollisuudet ja työn metodiset keinot, asiakkaan taholta saadaan puitteet oman elämän tarpeisiin. Näiden tietoperusteiden tasavertainen yhdistäminen vahvistaa ratkaisujen löytämistä ja asiantuntijuus jakaantuu. (Pohjola 2010, 58–59.)

Osallisuuden kokemukseen liittyy vahvasti *dialogisuuden* käsite. Kaarina Mönkkösen (2012, 12) mukaan dialogin käsitteellä tarkoitetaan yleensä ihmisten välistä sosiaalista kommunikaatiota, johon liittyvät olennaisesti sosiaalisuus, vastavuoroisuus, tarkoituksellisuus ja sosiokulttuurisesti välittyneet symboliset merkitykset.

Sosiotieteellisessä tutkimuksessa dialogi ymmärretään tietynlaisena kommunikaationa ja keskusteluna, sillä kuvataan toisaalta myös vuorovaikutussuhdetta. Yhtenä keskeisenä nimittäjänä erilaisissa keskusteluissa on tasavertaisuus, joka tarkoittaa, että kukaan keskustelun osapuolista ei määritä tilanteen kulkua. Dialogin muoto vaihtelee eri kulttuurien kesken, eikä kaikki keskustelu suinkaan ole muodoltaan dialogista. Dialogi voi olla luonteeltaan myös monologista, vaikka se tapahtuisikin kasvokkain. (Mönkkönen 2012, 33.) Dialogisessa vuorovaikutuksessa osallistujat testaavat, tarkistavat, kyseenalaistavat ja muotoilevat uudelleen toisen puhetta. (Mt., 34). Keskeinen ajatus dialogisessa vuorovaikutuksessa on toisen toiseuden tunnustaminen. (Mt., 37). Aktiivinen kuuntelu, asiakkaan näkökulman tutkiminen ja hänen toiseuden tunnustaminen ei kuitenkaan riitä, vaan uusia näkökulmia syntyy vain eri äänien vuoropuhelussa. (Mt., 40).

Dialogiseen vuorovaikutukseen kuuluu olennaisesti luottamus toiseen. On tärkeää olla myös hienotunteinen ja herkkä sanojen sosiaalisten merkitysten suhteen, sillä eri ihmiset tulkitsevat samoja sanoja eri tavoilla. Vuorovaikutuksen osapuolet tulkitsevat aina asioita oman historiansa, kokemustensa ja tilanteiden luomien edellytysten kautta. Hyvään dialogiseen asioiden esille ottamiseen sisältyy tilanneherkkyys, oikea-aikaisen tilanteen huomioiminen vaikeiden asioiden esille ottamisessa. Kun luottamuksellinen suhde on syntynyt, asiakas kykenee ottamaan vastaan annettua tietoa ja huolta. Mönkkösen (2007) mukaan dialogisen suhteen kannalta hedelmällisintä ovat tilanteet, joissa syntyy yhteinen kokemus asioiden keskeneräisyydestä. Yhteisessä tietämättömyydessä on hyvä mahdollisuus kohdata toinen osapuoli avoimesti erilaisine näkemyksineen. Dialogisuuden mukaisesti yhteisiltä näyttäviä periaatteita tulee avata ja koetella sekä avata niihin liittyviä merkityksiä yhdessä. Yhteinen ymmärrys alkaa rakentua vasta kun varmistetaan, että asioista käytetty kieli ja terminologia ovat yhteisiä. (Mönkkönen 2007, 89–99.)

Dialogisuuden käsite liittyy olennaisesti myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutussuhteen rakentumiseen. Dialogisen suhteen voi muodostaa kahden ihmisen välille, tai sitä voi tarkastella usean ihmisen ja verkoston toiminnan ominaisuutena tai periaatteena. Anna Metteri (2007) kuvaa artikkelissaan Buberiin (1987) ja Levinakseen (1985; Varto 1994) viitaten dialogista perussuhdetta, jossa ihminen kohtaa toisen ihmisen persoonana ja avoimesti määrittelemättä häntä etukäteen tai milloinkaan kokonaan omasta näkökulmastaan. Dialogisuuteen liittyy alttius

muutokseen. Dialogisesta prosessista ei voida etukäteen tietää lopputulosta, koska se syntyy yhteisen prosessin ja keskinäisen argumentoinnin kautta. Vuorovaikutuksen suhteen se merkitsee myös vastaamista ja kuuntelemista. Työntekijän on pystyttävä asettumaan asiakkaan asemaan ja kohtaamaan hänet samalla tasolla. Metteri (2007) tuo esille, että työntekijän on yhdistettävä ammatillisuus ja ihmisyytensä itsessään. Hänen mukaansa ammatilliseen rooliin on liitettävä se, mitä ollaan ihmisenä, mitä on tähän mennessä koettu ja mitä ymmärretään elämästä. Dialoginen suhde antaa dialogin osapuolille mahdollisuuden oppimiseen erilaisuuden kautta. (Metteri 2007.)

Jaakko Seikkulan ja Tom Erik Arnkillin (2011, 6) mukaan asiakkaan osallisuus ei aina toteudu ja palaverista voi tulla asiakkaalle pelottava ja turhauttava kokemus. Palaverissa voidaan lukea papereista, mitä asiakkaalle kuuluu, ja päätetään ainoastaan viranomaisten kesken, mikä hänelle on parasta. Tutkimusten mukaan ongelmiin keskittyvän kuvauksen kuuleminen ulkopuolisten viranomaisten taholta voi olla asiakkaalle musertava kokemus. Kun puhutaan dialogisuudesta, pääajatuksena viranomaisella on asioiden käsitteleminen vain asiakkaiden läsnä ollessa. Tavoitteena on hyvä vuoropuhelu palvelun suunnittelemiseksi ja sen huomioiminen, että asiakkaan läheisillä voi olla hyviä keinoja tukea arjen sujumista. Asiakkaiden avoin osallisuus tuottaa kestävämpiä ratkaisuja ja voimavarat moninkertaistuvat. (Seikkula & Arnkill 2011, 6.)

Maarit Laitisen (2008) mukaan *asiakaslähtöinen* työskentely pohjautuu useihin lakeihin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa, kuten esimerkiksi lakiin potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785) sekä lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812). Tämän taustan pohjalta palveluita on kehitettävä asiakkaiden tarpeiden mukaan, osallisuuden lisääminen on työn tärkeä elementti. Asiakaslähtöisyyden käsitteeseen liittyy ihmisten kunnioittaminen, välittäminen ja voimavarojen vahvistaminen. (Laitinen 2008, 35–36.)

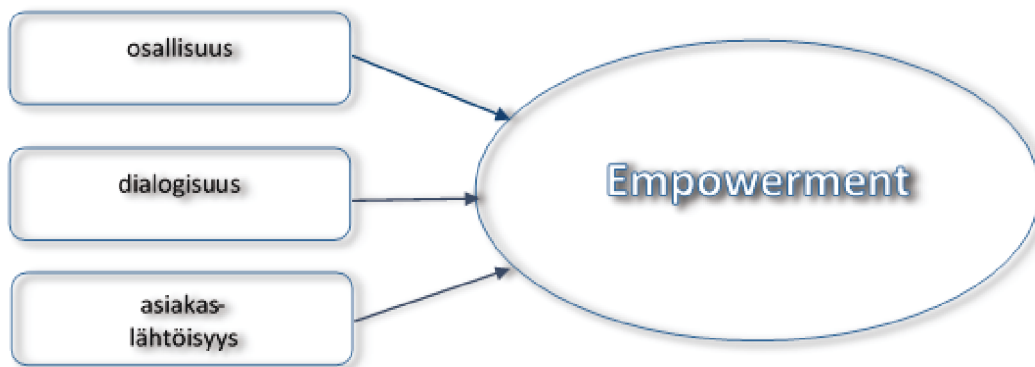
Asiakaslähtöinen palvelu voi tuottaa yksilökohtaista voimaantumista tai yhteiskunnallisesti koettua valtautumista. Asiakaslähtöisyyttä sosiaali- ja terveyspalveluissa on tutkittu ja kehitetty mm. Tekesin tutkimustoimintana. Virtasen ym. (2011) mukaan asiakaslähtöisyyttä on määritelty asiakkaiden näkökulmasta kolmelta eri näkökannalta. Ensimmäisenä tarkastelun kohteena on itsemääräämisoikeus, ihmisarvoisuus ja yhdenvertaisuus. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden näkemys

asiakaslähtöisen palvelun peruslähtökohdaksi on se, että palvelutapahtuman käyttäjä on yksilö, jonka itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa läpi koko palvelu- tai hoitotapahtuman. Asiakkaiden mielestä itsemääräämisoikeuden kunnioitus liittyi vahvasti ihmisarvoon. Ihmisarvon huomioimisen tärkeys korostui heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden sekä myös heidän omaistensa kohdalla. Tutkimuksessa mukana olleet asiakkaat kokivat olevansa kaikki toimijoita, subjekteja, ja oman elämänsä parhaita asiantuntijoita. Parhaimmillaan asiakaslähtöisyys koettiin toteutuneen palveluissa, joissa asiakas koki osallistuvansa hoidon tai palvelun toteuttamiseen tasavertaisena kumppanina. Sellaiset palvelut, joissa asiakkaiden omatoimisuutta tai voimavarojen kehittämistä ei otettu huomioon, koettiin eniten ei-asiakaslähtöisinä palveluina. Vaikka palveluprosessi oli koettu yhdenvertaisena ja tasa-arvoisena, se ei näyttäytynyt asiakkaalle rajattomana valinnanvapautena vaan siten, että asiakkaan mielipidettä kuunneltiin ja huomioitiin. (Virtanen ym. 2011, 20.)

Toisena tarkastelun kohteena tutkimuksessa oli inhimillisyys, luottamus ja jatkuvuus. Asiakkaiden mukaan asiakaslähtöisyydessä ei ole asiakkaiden mielestä aina kyse suurista asioista vaan ”pienestä inhimillisyydestä”. Se ilmenee asiakkaiden kokemusten mukaan arvostamisena, huomioimisena, palvelun sävyyn tai työntekijän asenteeseen liittyvinä seikkoina. Inhimillisyys merkitsi asiakkaalle kohtaamista ihmisenä, ei esimerkiksi huumeidenkäyttäjänä tai syöpäpotilaana. Tärkeänä koettiin myös palvelua tarjoavan ammattilaisen osoittama kiinnostus asiakkaan asioihin ja huoliin. Jo pelkkä tieto siitä, että asiakkaan asiaa viedään eteenpäin, koettiin tärkeämpänä kuin palveluiden saaminen yhdeltä luukulta. Erityisesti sosiaalihuollon asiakkailla luottamus palvelun tarjoajaa kohtaan kertoi siitä, että asiakaslähtöinen palvelu oli heille prosessi, jossa asiakas saattoi luottaa työntekijään ja tämän tuen kestävyYTEEN. Asiakassuhteen jatkuvuus edisti luottamuksen syntyä, toisaalta luottamuksen saattoi myös siirtää työntekijältä toiselle, jolloin se oli jo muuttunut asiakkaan palvelua kohtaan tuntemaksi luottamukseksi. Tämän tutkimuksen mukaan asiakkaat kokivat, että sillä ei ollut merkitystä kuka palveluprosessissa edusti inhimillisyyttä, tai toteutuiko se joka palvelujen tarjoajan kohdalla. Oli riittävää, että asiakasta huomioitiin ja inhimillisyys toteutui edes jossain kohtaa palveluprosessia. (Virtanen ym. 2011, 21.)

Kolmantena tärkeänä kohtana asiakaslähtöisyyden toteutumisessa asiakkaiden mielestä oli avoimuus, saavutettavuus ja joustavuus. Yksilön oikeus saada tietoa itsestään koettiin liittyvän yksilön itsemääräämisoikeuteen ja subjektiuden toteutumiseen.

Vastakohtana asiakaslähtöiselle toiminnalle koetaan sellaiset palvelut, joissa asiakas ei saa itseään koskevia tietoja. Avoimuus perustuu siten hyvään tiedonkulkuun eri osapuolten välillä. Asiakkaiden mielestä palveluiden tulisi myös olla asiakkaalle helppoja lähestyä ja saavuttaa. Sillä tarkoitetaan palvelujen sijaintia, mutta myös palveluja tarjoavien viranomaisten saavutettavuutta ja asenteita. Palveluiden suhteen toivottiin joustavuutta asiakkaan kulloisenkin vastaanottokyvyn mukaan. Tämän tutkimuksen mukaan palveluiden joustavuus ja pienikin sovittaminen asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan lisäsivät asiakkaiden positiivista tunnetta palveluiden vastaamisesta juuri hänen tarpeisiinsa. Tällainen toiminta myös selvästi lisäsi asiakkaan motivaatiota ja sitoutuneisuutta osallistua omalta osaltaan palvelu- tai hoitoprosessiin ja sen onnistumiseen. (Virtanen ym. 2011, 21.)



Kuvio 1. Voimaantumisen osatekijät

Mielestäni osallisuuden, dialogisuuden ja asiakaslähtöisyyden tulisi olla luonteva osa sosiaalipalveluita. Näitä elementtejä voidaan vahvistaa ottamalla asiakkaat mukaan toimintojen suunnitteluun ja kehittämiseen. Neuvonpidon tulisi olla perusluonteeltaan osallistavaa, tasavertaista ja asiakaslähtöistä toimintaa, tarkoituksena vahvistaa ja tukea asiakkaita vaikuttamaan itse viranomaisten tukemana oman elämänsä ongelmakohtiin. Tutkimuksessani tarkastelen sitä, ovatko vanhemmat kokeneet Neuvonpidon osallistavana ja asiakaslähtöisenä työmenetelmänä, ja miten dialoginen vuorovaikutus toteutuu Neuvonpidossa. Näiden kolmen osatekijän synteisistä muodostin teoriapohjani voimaantumisen kokemuksesta (empowerment) (Kuvio 1).

4 Tutkimuksen toteutus

4.1 Tutkimustehtävä ja -menetelmä

Suvi Ronkaisen ym. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2011, 71) mukaan tutkijan subjektiivisuus vaikuttaa aina tutkimuksen kulkuun ja valintoihin. Tutkijalla voi olla vahva omakohtainen esiymmärrys tilanteesta, mutta sitä ei ole reflektoitu sen enempää. Tutkija luulee tietävänsä, mistä on kysymys. Tämä ohjaa alitajuisesti tutkimuskysymyksiä ja tutkimusmenetelmiä ja tutkimuksella on tarkoitus vahvistaa ennako-oletuksia. (Ronkainen ym. 2011, 71.) Lähtökohtana minulla oli ajatus, että Neuvonpidon on tarkoitus olla osallistava, dialoginen ja asiakaslähtöinen kokemus, ja sen myötä voimaannuttava työmenetelmä. Ajattelen näin, koska olen saanut työni kautta koulutusta Toimiva lapsi- & perhe- työhön. Koulutuksessa tuotiin esille menetelmän hyödyllisyyttä, juuri perheiden osallistamisessa ja sitoutumisessa. Tutkimuksessani haluan tarkastella vanhempien kokemuksia Neuvonpitoihin osallistumisesta ja niiden toteutumisesta.

Tutkimuskysymyksiä olen muodostanut kaksi:

1. *Miten vanhemmat ovat kokeneet osallisuuden ja dialogisuuden toteutuvan Neuvonpidossa?*
2. *Miten asiakaslähtöisyys huomioidaan Neuvonpidossa?*

Tutkimukseni on laadullinen tutkimus. Ronkaisen ym. (2011) mukaan laadullisessa tutkimussuuntauksessa lähtökohtana on ajatus merkitysten keskeisyydestä. (Ronkainen ym. 2011, 81). Tämä tarkoittaa, että todellisuutta ei kohdata paljaaltaan, vaan erilaisten merkityksiä muodostavien käytäntöjen kautta. Tähän lukeutuu mm. kielen, symbolien ja ymmärtämisen tapojen, puhumisen ja keskustelujen, kulttuurin ja toimintatapojen ja instituutioiden kietoutuminen kokemuksiin. Toinen laadullisen tutkimuksen ominaispiirre on subjektiivisuus ja kokemuksen huomioiminen. Ihminen nähdään oman elämismaailmansa kokijana, havainnoijana ja toimijana. Havainnot, kokemukset ja toiminta värittyvät suhteessa aikaan, paikkaan ja tilanteisiin. (Mt., 81–82.)

Eräs laadullisen tutkimuksen piirteistä on sen joustavuus. Tutkimussuunnitelmaa tai –ongelmaa voidaan esimerkiksi muuttaa tutkimuksen kuluessa. Laadullisuus korostaakin

Ronkaisen ym. mielestä itse tutkimuksen prosessia. Myös tulkinnallisuutta korostetaan laadullisessa tutkimuksessa. Tällä tarkoitetaan, että tulokset perustuvat aina moninkertaisesti tulkittuihin merkityksiin. Tekstiksi muutetut aineistot ovat monitulkintaisesti tuotettuja, myös analyysin tekeminen ja päättely edellyttävät jonkinlaista tulkintaa, jonka varaan tulevat valinnat rakennetaan. (Ronkainen ym. 2011, 82–83.) Myös kokonaisvaltaisuuden määre luonnehtii laadullista tutkimusta. Ajatellaan, että merkityksiä pitää tutkia ja ymmärtää osana asiayhteyttä. Tämä johtaa usein siihen, että laadullisen tutkimuksen aineistot ovat usein melko pieniä, muutoin analysoinnista ja tulkintojen tekemisestä voi tulla liian vaikeaa. (Mt., 83.)

Jari Eskolan (2010, 182) mukaan laadullinen tutkimus toimii siten, että siinä ei pyydetä vastauksia tutkijan konstruoimiin kysymyksiin tutkijan määrittelemillä käsitteillä, vaan vastaajat voivat vapaasti tuottaa käsityksensä tutkittavasta aiheesta. Sen vuoksi tutkimuksen alkuvaiheessa minun oli selvitettävä itselleni, mitä haluan aineistostani hakea, ja miksi ylipäätään olen päätenyt kyseisen aineiston keräämiseen. (Eskola 2010, 182.)

Suvi Ronkaisen ym. (2011, 129) mukaan validiteetti ja reliabiliteetti kuvaavat tutkimuksen laadullisia perusteita. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen yleistä pätevyyttä, eli miten hyvin tutkimus kuvaa tutkittavaa ilmiötä. Reliabiliteetti kuvaa käytettävien mittareiden luotettavuutta. Laadullisessa tutkimuksessa validiteettia käytetään yleiskäsitteenä, joka sisältää koko tutkimuksen laadun ja luotettavuuden tarkastelua. Validiteettia voidaan jäsentää jakamalla se ulkoiseen ja sisäiseen validiteettiin. Tutkimuksen sisäinen logiikka ja johdonmukaisuus tarkoittavat sisäistä validiteettia. Ulkoisella validiteetilla tarkoitetaan sitä, miten hyvin tutkimuksen tuloksia voidaan siirtää oman tutkimuksen yhteydestä toisiin tutkimuksiin. Ylipäätään kaikkien tutkimusten validiteetti määrittelee sen, tutkiiko tutkimus juuri sitä mitä se sanoo tutkivansa, ovatko tutkimuksen käsitteet omaa tutkittavaa ilmiötä kuvaavia ja aineiston perustelemia, onko tietoa tuotettu pätevästi, ja päteekö tuotettu tieto tutkimuskohteeseen. Laadullisessa tutkimuksessa, missä ei käytetä erityisiä mittareita, reliabiliteetti tarkoittaa toimintatapojen luotettavuutta, eli esimerkiksi aineistokeruun huolellisuutta ja haastattelujen johdonmukaisuutta. (Mt., 130–133).

Aineisto koostuu perheiden vanhempien haastatteluista, jotka toteutin avoimina teemahaastatteluina. Avoin haastattelu on toimintatapa, missä keskustelu etenee tietyn

aihepiirin sisällä vapaasti ja pitkälti haastateltavien ehdoilla. Haastateltavien vapaalle tulkinnalle annetaan tilaa, vaikka ennalta päätetyt teemat käydäänkin jokaisen kanssa läpi. Teemahaastattelu sopii sellaisiin tilanteisiin, kun halutaan tietoa vähemmän tunnetuista ilmiöistä ja asioista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Neuvonpidot keskittyvät perheiden vanhempien esille tuomiin kokemuksiin, joten heillä on myös näkemyksiä siitä, miten tilannetta on käsitelty Neuvonpidossa. Lapset eivät olleet haastattelemini vanhempien mukana Neuvonpidoissa, minkä vuoksi en haastatellut heitä.

Käytän tutkimuksessani analyysimenetelmänä teorialähtöistä sisällönanalyysia. Teoreettisena lähtökohtana tutkimuksessani on empowerment-teoria. Tutkimuksen keskeisinä käsitteinä ovat osallisuuden, dialogisuuden ja asiakaslähtöisyyden käsitteet, joiden avulla tarkastelen asiakkaiden voimaantumista. Käsitteet toimivat myös aineiston analyysin pääluokkina.

4.2 Aineiston keruu

Hain tutkimusluvan hyvissä ajoin ennen haastattelujen aloittamista ja tein suostumuslomakkeet valmiiksi tutkimukseen osallistuville. Haastattelutilanteessa kerroin selkeästi, missä vaiheessa nauhoitus aloitetaan, ja että haastattelu on vapaata keskustelua. Kerroin haastattelujen antavan arvokasta tietoa Neuvonpitojen kehittämiseksi viranomaistyössä. Asiakkaiden äänen esille tuominen ja heidän kokemuksensa auttavat menetelmän kehittämistä asiakasystävällisemmäksi. Kerroin myös, mistä opinnäytetyöni löytyy luettavaksi, kun se on valmistunut.

Tutkimusaineistoni koostuu kuuden eri perheen vanhemman haastatteluista. Toteutin haastattelut työpaikallani tai haastateltavien kotona heidän toiveidensa mukaisesti. Käytin haastattelujen tallennusmenetelmänä puhelimen ja tietokoneen nauhuria. Tämän jälkeen litteroin aineistot kirjalliseen muotoon analyysia varten. Teemoittelin keskustelut kolmen pääteeman mukaan (osallisuus, dialogisuus, asiakaslähtöisyys).

Tukena perheiden etsimisessä käytin varhaiskasvatuksen, perheneuvolan, koulujen, perhetyön ja sosiaalityön henkilöstöä. Lähestyin heitä sähköpostilla, jossa pyysin heitä välittämään asiakkailleen saatekirjettä, jossa kerrottiin tutkimuksestani. Lähetin

sähköpostin saatekirjeineen lastensuojelun perhetyöntekijöille, lapsiperheiden kotipalvelun vastaaville työntekijöille, perheneuvolan työntekijöille, päiväkotien johtajille, erityislastentarhanopettajille, koulukuraattoreille ja lastensuojelun sosiaalityöntekijöille. Lähetin heille sähköpostia kaksi kertaa, koska ensimmäisen yhteydenoton jälkeen ei tapahtunut mitään. Toisenkaan yhteydenottopyynnön jälkeen en saanut yhteydenottoja perheiltä, jolloin lähestyin yhteistyötahoja uudelleen puhelimitse ja pyysin heitä kartoittamaan työssään kohtaamiaan perheitä, joiden kanssa oli tehty Neuvonpito. Tämän puhelinkierroksen jälkeen sain muutamien vanhempien yhteystiedot, soitin heille ja sovin heidän kanssaan haastatteluun liittyvistä yksityiskohdista. Tavatessani vanhemmat, pyysin heiltä kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta ja kerroin vielä uudelleen tutkimukseni tavoitteista ja sen, mistä he löytävät opinnäytetyön sen valmistuttua.

Johanna Ruusuvuoren ja Liisa Tiittulan (2005, 22–23) mukaan tutkimushaastattelu rakentuu tavallisen keskustelun sääntöjen mukaan, vuorovaikutukseen perustuvien oletusten mukaan. Kysymyksenä on keskustelun rakenne, esimerkiksi puheenvuorojen ottaminen tai yhteiset oletukset, miten voidaan säilyttää jaettu ymmärrys siitä, mitä ollaan tekemässä. Arkikeskusteluun verrattuna tutkimushaastattelussa on erityinen tarkoitus ja osallistujaroolit, haastattelija on tietämätön osapuoli ja tieto keskittyy haastateltavan taakse. Haastattelu on rakentunut tutkijan aloitteesta ja tutkija ohjaa tai suuntaa keskustelua tiettyihin puheenaiheisiin. Näin ollen tutkimuksen tavoite ohjaa tutkimushaastattelua. Haastattelussa osallistujat miettivät tilannesidonnaisia tehtäviään keskustelun keinoin, tilanteen institutionaalisuus näkyy esimerkiksi keskustelun nauhoituksena ja muistiinpanojen tekemisenä. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 22–23.)

Haastattelijan on osattava luoda yhteistä ymmärrystä esimerkiksi selvittämällä vastapuolelle oman roolinsa merkityksen ja tehtävän, kertomalla tutkimuksesta ja sen tavoitteesta siten, että myös haastateltava ymmärtää keskustelun tarkoituksen. Myös haastattelun lopetusvaiheessa on huomioitava, että haastateltava ymmärtää tilanteen loppumisen ja on selvillä jatkotoimenpiteistä. (Mt., 24–25.) Tilanteen luonteen mukaan haastattelu voi muistuttaa kysymys-vastaus – tyyppistä toimintaa tai tavallista keskustelua. (Mt., 29). On tavallista, että haastattelija osallistuu koko haastattelun ajan antamalla haastateltavalle palautetta siitä, että on ymmärtänyt sanoman tai kehottaen jatkamaan puhetta. Kannustavat kommentit voivat auttaa epävarmaa haastateltavaa saamaan häntä tuomaan esille ne asiat, mitä haluaa tietää. Haastattelijan asenne ja

vuoropuhelu myös voivat vaikuttaa siihen, mitä haastateltava ei halua tuoda esille. Haastattelijan osuus haastateltavan puheen muotoilussa ja sen merkityksissä voi siten olla hyvinkin suuri. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 30.)

Tutkimushaastattelulla voidaan nähdä olevan omia erityispiirteitään. Ensinnäkin haastattelu on ennalta suunniteltua toimintaa, tutkija on tutustunut tutkimuksen kohteeseen sekä käytännössä että teoriassa. Tutkijan tavoitteena on saada luotettavaa tietoa tutkimusongelman kannalta tärkeitä asioista. Toisena voidaan todeta, että haastattelu on haastattelijan alulle panemaa ja ohjaamaa. Kolmanneksi haastattelijajoutuu yleensä motivoimaan haastateltavaa ja ylläpitämään motivaatiota. Neljäntenä kohtana voidaan todeta, että haastattelijan on tunnettava roolinsa, ja haastateltava oppii sen vasta haastattelun kuluessa. Haastateltavalla on oltava tunne tietojen luottamuksellisesta käsittelystä. On huomattu, että haastatteluissa edellä lueteltu ihannetila kaikkine erityispiirteineen tuskin koskaan toteutuu. Haastattelussa on riskinä, että haastateltava voi vastata lähes mitä vain, jopa valehdella. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 43.)

Haastatteluja voidaan tehdä eri menetelmillä. Tavanomainen jaottelu perustuu haastattelun strukturointiasteeseen eli siihen, miten tarkkaan kysymykset muotoillaan ja missä määrin haastattelijajäsentää tilannetta. Täysin strukturoitu, standardisoitu lomakehaastattelu muodostaa oman luokkansa. Muita haastattelumuotoja ovat strukturoimaton tai puolistrukturoitu haastattelu, syvähaastattelu tai kvalitatiivinen haastattelu. Itsessään termi kvalitatiivinen haastattelu sitoo menetelmän yhteen tutkimustraditioon, eli laadulliseen tutkimukseen. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 43–44.)

Sirkka Hirsjärvi ja Helena Hurme (2000, 47) kertovat päätyneensä nimittämään puolistrukturoitua haastattelumenetelmää teemahaastatteluksi, koska haastattelu voidaan kohdentaa tiettyihin teemoihin, joista haastattelussa keskustellaan. He kertovat menetelmän perustuvan Mertonin, Fiskin ja Kendallin (1956, 3-4) kuvaukseen kohdennetusta haastattelusta. Mertonin ym. mukaan ensinnäkin tiedetään etukäteen, että haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen. Toiseksi tutkija on alustavasti selvittänyt tutkittavan ilmiön oletettavasti tärkeitä osia, rakenteita, prosesseja sekä kokonaisuutta. Tämän sisällön- tai tilanneanalyysin jälkeen tutkija on päätenyt oletuksiin tilanteen määräävien piirteiden seurauksista tilanteessa mukana olleille. Seuraavassa vaiheessa tutkija muotoilee haastattelurungon, jonka jälkeen haastattelu suunnataan tutkittavien

kokemuksiin tilanteista, jotka tutkija on ennalta analysoinut. ((Hirsjärvi & Hurme 2000, 47.)

Jari Eskolan ja Jaana Vastamäen (2010, 26–28) mukaan teemahaastattelua pidetään Suomessa suosituimpana keinona laadullisen aineiston keräämiseen. Heidän mukaansa teemahaastattelua voidaan luonnehtia eräänlaiseksi keskusteluksi, joka tapahtuu tutkijan aloitteesta ja tutkijan ehdoilla, mutta kuitenkin pyrkii vuorovaikutuksessa saamaan haastateltavalta aiheeseen kuuluvia asioita esille. Haastateltavien motivoimisessa tutkimukseen osallistumiseen on noussut esille kolme osatekijää: ensinnäkin haastateltava pääsee tuomaan mielipiteensä esille, toiseksi haastattelu tarjoaa mahdollisuuden kertoa omista kokemuksistaan, ja kolmanneksi haastateltava on ehkä aiemminkin osallistunut tutkimukseen ja siitä on jäänyt positiivisia kokemuksia. Haastateltavilla täytyy olla jokin hyvä syy osallistua tutkimukseen. (Eskola & Vastamäki 2010, 26–28.) Saatekirjeessäni toin esille, että vanhemmilla on mahdollisuus haastatteluun osallistumalla vaikuttaa Neuvonpitomenetelmän kehittämiseen, minkä seikan haastateltavat kokivat mielekkäänä asiasta keskustellessamme.

Teemahaastattelussa käydään läpi kaikki tarvittavat aihealueet, mutta vapaamuotoisesti, kunkin haastateltavan kanssa parhaiten sopivassa tahdissa ja järjestyksessä. Paikan valinta on tärkeässä roolissa haastattelun onnistumisen kannalta. (Mt., 28.) Kun olin yhteydessä vanhempiin haastattelun yksityiskohtien sopimiseksi, kysyin heiltä haluavatko tulla työpaikalleni vai toivovatko he minun tulevan heidän kotiinsa. Neljä vanhempaa halusi tulla työpaikalleni ja loput halusivat minun tulevan kotiinsa. Toimistolle tulleet vanhemmat kertoivat toimiston olevan parempi paikka, koska se on neutraali ympäristö, ja osa heistä sai samalla hetken omaa aikaa lapsiperheen arjesta. Kahdella haastateltavista oli lapsia mukana, koska lapsille ei järjestynyt hoitajaa. Vanhemmat, jotka halusivat minun tulevan kotiinsa, kertoivat, että olisi ollut hankala järjestää lapsille hoitajaa. Oma koti tuntui heistä myös mielekkäämmältä ympäristöltä puhua kuin toimistoympäristö.

Teemarunkoa mietittäessä teemat olisi hyvä jakaa kolmeen osaan, ylimmällä tasolla ovat laajat teemat eli aihepiirit, joista on tarkoitus keskustella. Toisella tasolla on tarkentavia apukysymyksiä, joiden avulla teemaa voi pilkkoa pienemmäksi ja helpommin vastattavaksi kysymyksiksi. Kolmannella tasolla on entistä tarkempia

yksityiskohtaisia pikkukysymyksiä, joita voi käyttää silloin, jos aiemmista kysymyksistä ei ole saanut tarpeeksi informaatiota. (Eskola & Vastamäki 2010, 37–38.)

Teemahaastattelututkimuksen tekeminen on Jari Eskolan (2007, 37–45) mukaan yhtenäistä toimintaa, ei erillisiä vaiheita kuten lukemista, haastattelua, analysointia ja kirjoittamista. Tutkimus rakennetaan eli konstruoidaan kirjoittamalla. Haastatteluteemat pitää nostaa teoriasta eli miten käsite ilmenee vastaajien puheessa, tutkimusongelmista eli millaisia vastauksia tarvitaan sekä ideoinnista, toisin sanoen mikä on mielenkiintoista aiheesta. Eskola sanoo, että aineistosta ei voi odottaa nousevan itsestään esiin mitään, vaan kaikki mitä sieltä nousee, on tutkijan aktiivisen toiminnan tulosta. Teemojen analysointi kannattaa aloittaa tärkeimmästä teemasta, näin saadaan esille tutkimuksen kannalta keskeisimpien teemojen käsittely. Kaikkia teemoja ei välttämättä kuitenkaan tarvita tutkimuksen loppuraporttiin. Jokainen sitaatti vaatii oman tulkintansa. Sitaatteja käytetään kahdella tapaa, joko niillä pyritään todistamaan tutkijan esittämä oletamus oikeaksi tai sitten ne toimivat tutkijan oman tulkinnan pohjana. Tutkijan oma tulkinta siis aina joko edeltää tai seuraa sitaattia. (Eskola 2007, 37–45.)

Kimmo Jokisen (2008, 248) mukaan laadullisen tutkimuksen arviointikriteereinä luotettavuuden suhteen ovat ainakin aineiston koko, laatu ja keräämistapa. Ensinnäkin on mietittävä onko aineisto järkevä tutkimuskysymyksen kannalta. On myös pohdittava aineiston määrää, kuinka paljon esimerkiksi haastatteluita tarvitaan. Jokinen sanoo, että aineiston riittävyys läheisesti liittyvä seikka on aineiston laadun korostaminen. Yksin tutkimustaan tekevä tutkija voi vedota siihen, että on käyttänyt useampaa menetelmää, tai että tutkimuspäiväkirjaa on tehty matkan varrella. Hän voi vedota myös siihen, että on tehnyt aiempia tutkimuksia aiheesta, tai on ollut yhteydessä kollegoihin, tai että tietoa kerätään useampaan kertaan. (Jokinen 2008, 248).

Mielestäni omat valintani kerätä aineistoa ja tutkia vanhempien kokemuksia Neuvonpidoista olivat tarkoituksenmukaisia. Olen tutkijana kiinnostunut asiakasnäkökulmasta, ja parhaiten siihen saa tutkimusmateriaalia juuri vanhempia haastatteleamalla. Tutkimussuunnitelman mukaisesti aloitin prosessin luvan hakemisella hyvinvointikuntayhtymän johtajalta, ja tämän jälkeen lähdin kartoittamaan haastateltavia. Heidän etsimisensä oli haasteellista, ja siihen meni enemmän aikaa kuin olin suunnitellut. Aineiston koko ei ole niin laaja kuin olisin toivonut, koska en saanut yrityksistäni huolimatta enempää vanhempia haastateltaviksi. Yhteistyökumppaneilla,

joiden kautta etsin perheitä, oli omia haasteita vanhempien kartoittamisessa. Saatekirjeeni ja pyyntöni etsiä Neuvonpitoon osallistuneita perheitä olivat joissain tapauksissa unohtuneet kiireiden keskellä tai siihen ei ollut kiinnitetty isompaa huomiota. Osasyynä oli myös se, että epähuomiossa en lähettänyt näitä pyyntöjä koulun terveydenhoitajille. Olin ajatellut, että pyyntö menisi koulun henkilökunnan tietoon kuraattoreiden kautta, vaikka niin ei tapahtunutkaan. Tämä asia selvisi minulle, kun soitin eräälle kuraattorille, joka kertoi että heidän koulussaan terveydenhoitaja on tehnyt Neuvonpitoja. Valitettavasti terveydenhoitaja oli jäämässä pois työelämästä seuraavana päivänä, eikä enää ehtinyt alkaa etsimään perheitä. Aineiston laatu on tietyiltä osiltaan asianmukainen, vanhempien suoria ja tarkasti litteroituja kokemuksia Neuvonpidosta. Laatuun vaikuttaa kuitenkin aineiston koko, sillä isommalla haastattelujoukolla olisin saanut enemmän erilaisia kokemuksia.

Tapaamisten aluksi kerroin itsestäni, tutkimuksestani ja haastattelun muotoseikoista, ja pyysin haastateltavia allekirjoittamaan suostumuslomakkeen haastatteluun suostumisesta. Kerroin, kun aloitin nauhoituksen. Lähdin rakentamaan haastattelua kysymällä, minkä vuoksi heidän perheelleen on tehty Neuvonpito. Tästä keskustelu lähti sujuvasti käyntiin, ja vanhemmat kertoivat, osa hyvin laajasti ja osa lyhyemmin, mitkä lähtökohdat olivat heidän perheellään Neuvonpidon taustalla. Tein tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä, esimerkiksi milloin Neuvonpito on pidetty, keitä siihen osallistui, kuka sen veti jne. Koska ihmiset ovat erilaisia, myös haastattelut sujuivat eri tavalla. Osa haastateltavista kertoi hyvin vuolaasti kokemuksistaan, osan kanssa tein enemmän apukysymyksiä ja kävin läpi Neuvonpito-menetelmää. Kannustin jokaista kertomaan rehellisesti kokemuksistaan Neuvonpidosta.

Haastattelutilanteet vaihtelivat. Kun mukana oli lapsia, kuten neljällä haastateltavalla oli, keskustelu ei ollut niin vapaata ja sujuvaa kuin niiden kanssa, jotka olivat haastateltavina ilman lapsia. Toimistolla tehdyt haastattelut, joissa lapset olivat mukana, olivat erityisen haastavia. Lapset olivat läsnä samassa pienessä tilassa, ja heille järjestettiin omaa tekemistä. Jos mukana oli lapsi, jota Neuvonpito oli aikanaan koskenut, aiheutti se vanhemman puheeseen varovaisuutta. Vanhempi ei halunnut lapsen kuulevan vaikeista asioista, joista Neuvonpidossa on puhuttu. Toisaalta kotiloissa tehdyt haastattelut toivat mukanaan vapautuneemman ilmapiirin, ja kotona olleet lapset eivät olleet samassa tilassa minun ja vanhemman kanssa. Lapset saattoivat käydä kuitenkin välillä juttelemassa meille, mikä hankaloitti keskittymistä.

4.3 Tutkimusaineisto ja analyysi

Aineistoksi muodostui 30 sivua tekstiksi litteroitua haastateltavien puhetta. Aineistossa käsiteltiin Neuvonpitoihin liittyviä asioita: mikä on ollut syynä Neuvonpidon järjestämiseen, kuka sen kutsui koolle ja kuka veti sen, vanhempien kokemuksia kuulluksi tulemisesta, keskustelusta ja omasta osallisuudesta Neuvonpidon järjestämisessä ja toteutumisessa. Vanhemmat kuvasivat myös kokemuksia palvelujärjestelmästä, jossa lapsiperheet ovat vailla tukitoimia. Osa haastateltavista halusi tuoda esille myös arkeensa liittyviä muutostarpeita. Haastateltavista viisi oli äitejä ja yksi isä. Vanhempien ikä vaihteli 25 - 50 vuoden välillä. Lapsia ei haastateltu, koska he eivät ole olleet mukana Neuvonpidoissa.

Analyysin tehtävänä on tiivistää, järjestää ja jäsentää aineisto siten, ettei mitään oleellista jää pois, vaan sen informaatioarvo puolestaan kasvaa. Tyypillisiä tapoja tässä ovat aineiston tematisointi ja tyypittely. Tematisoinnissa aineisto ryhmitellään teemoittain ja nostetaan tutkimusongelmaa valaisevista teemoista esiin mielenkiintoisia sitaatteja tulkittavaksi. Tyypittelyssä aineistosta rakennetaan yleisempiä tyyppejä, jotka kuvaavat vastauksia laajemmin. Tutkijan on osattava seuraavaksi poimia aineistosta tärkeimmät kohdat. On mietittävä haluaako painottaa mielenkiintoisimpien kohtien esiin nostamista vai aineiston tasapuolista kuvaamista. Tämän jälkeen mukaan on liitettävä kytkennät teorioihin ja aikaisempiin tutkimuksiin. (Eskola & Suoranta 1998, 175–197.)

Johanna Ruusuvuoren, Pirjo Nikanderin ja Matti Hyvärisen (2010, 29) mukaan tutkimusprosessissa kannattaa erottaa toisistaan analyttiset havainnot, niistä tehty yhteenveto, ja näistä edelleen johtopäätökset. Tulosten liittäminen teoriaan avaa tutkimusta uudella tavalla lukijoilleen. Hyvään tutkimukseen sisältyy tutkittavan ilmiön asettuminen uuteen valoon, mikä houkuttelee toisia tutkijoita edelleen jatkamaan tutkimista ja kehittelemistä. (Ruusuvuori ym. 2010, 29.)

Litteroinnin tarkkuus määräytyy tutkimusongelman ja metodisen lähestymistavan mukaan. Kun halutaan tutkia esimerkiksi haastattelun vuorovaikutusta, on syytä litteroida puhe mahdollisimman tarkasti, tarkastellen mm. äänenpainotuksia, taukoja tai muita vastaavia seikkoja. Nämä kertovat vuorovaikutuksen tavoista ja sävyistä. Kun päämääränä on puolestaan tutkia haastattelun asiasisältöä, kovin yksityiskohtainen litterointi ei ole tarpeellista. Litteroinnin myötä aineistoa tulkitaan eri tavoilla.

Havainnoijana tutkijan oma huomiokyky rajaa väkisinkin pois osan informaatiosta, myös ympäröivä kulttuuri vaikuttaa tulkintojen tekemiseen. Tutkijana tehdään päätelmiä esimerkiksi siitä, ovatko ääneen sanotut asiat omaan tiedon tarpeeseen vastaavia vai merkityksetöntä jutustelua. Ruusuvuori tuo myös esille, että aineiston muokkaaminen on aina tulkinnallista työtä ja hyvän tieteellisen tavan mukaisesti olisi pyrittävä mahdollisimman hyvään läpinäkyvyyteen aineistosta tehtyjen tulkintojen suhteen. (Ruusuvuori 2010, 424–428.)

Litteroinnin kautta puhuttu puhe tuo aineiston lähelle lukijaa, lisää analyysin läpinäkyvyyttä, mahdollistaa lukijan tekemät tulkinnat ja uudelleenanalyysit. Nämä kaikki osatekijät parantavat laadullisen tutkimuksen validiteettia. Tutkijan litterointiin liittyvät valinnat ja päätökset, kuten myös valikoiva aineiston esittäminen, voivat rakentaa huomaamatta haastateltavista tutkijan omaa esiymmärrystä vastaavaa kertomusta. Tämän vuoksi tutkijan on huomioitava ja tarkasteltava omaa esiymmärrystään, ja tuotava se raportissaan avoimesti esille. Tutkijalla on iso valta valintojensa kautta vaikuttaa lukijoiden käsitysten muodostumiseen. Eettiset kysymykset määrittävät haastateltavien kunnioittavaa kohtelua, johon sisältyy puheen arvostamista ja tarkkuutta litteroinnissa. (Nikander 2010, 433–439.)

Olen antanut haastateltavilleni vapauden tuottaa puhetta ja olen litteroinut ääneen sanotut asiat mahdollisimman autenttisesti kirjalliseen muotoon. Litteroinnin tarkkuus määrittyi sen perusteella, että halusin löytää puheesta valitsemiini teemoihin liittyviä kokemuksia, ja en halunnut tarkastella esimerkiksi äänenpainotuksia tai taukojen pituuksia. Tästä johtuen olen litteroinut aineiston sanatarkasti kirjoittamalla vain puheen, kysymykset ja vastaukset.

Arja Kuula ja Sanni Tiitinen (2010, 452) kertovat anonymisoinnista. Se tarkoittaa, että kun haastattelut muutetaan tekstiaineistoksi, eikä tunnisteiden säilyttäminen ole tutkimuksen kannalta oleellista, aineistosta voidaan poistaa tunnistetiedot. (Kuula & Tiitinen 2010, 452). Eri haastatteluista erottamaan käytin tunnisteina H1, H2 jne. Haastatteluissa esille tulleet eri viranomaistoimijoiden nimet muutin kirjaimiksi X ja Y ja perheenjäsenten tunnisteiksi kirjaimet A ja B.

Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi (2013, 103) kertovat, että sisällönanalyysillä voidaan analysoida erilaisia dokumentteja systemaattisesti ja objektiivisesti. Menetelmä sopii

hyvin myös täysin strukturoimattomankin aineiston analyysiin. Sisällönanalyysilla pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistäen ja yleiseen muotoon saatettuna. Sisällönanalyysi on siis tekstianalyysia. Sisällönanalyysilla tarkastellaan inhimillisiä merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 104.) Sisällönanalyysilla tarkoitetaan dokumenttien sisällön kuvaamista sanallisesti. Aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja tarkoituksena on analyysin avulla luoda siitä sanallisesti selkeä kuvaus. Aineisto järjestetään tiiviiseen ja selkeään muotoon varoen kadottamasta sen sisältämää informaatiota. (Mt., 106.)

Sisällönanalyysia voidaan tehdä kolmella eri tavalla, aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa aineisto pelkistetään, ryhmitellään ja siitä johdetaan analyysia ohjaavat teoreettiset käsitteet. Analyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn joka etenee empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä. (Tuomi & Sarajärvi, 2013, 108–112.) Teorialähtöistä sisällönanalyysia voidaan kutsua deduktiiviseksi analyysiksi. Siinä aineiston analyysin luokittelu perustuu ennalta määritettyyn viitekehykseen, joka voi olla jokin teoria tai käsitejärjestelmä. Tämä tarkoittaa etenemistä yleisestä yksityiseen. (Mt., 113–115). Teoriaohjaava sisällönanalyysi muodostuu melkein samalla tavalla kuin teorialähtöinenkin sisällönanalyysi. Erona on se, että aineiston luokittelussa yläluokat muodostetaan taustateorian pohjalta, mutta alaluokat syntyvät aineistolähtöisesti. (Mt., 117.)

Lähtökohtani oli teemoja miettiessäni teoriaperustani, empowerment- teoria. Teoriaan liittyvät keskeisesti osallisuuden, dialogisuuden ja asiakaslähtöisyyden käsitteet. Litteroinnin jälkeen luin tekstiaineistoa useita kertoja. Aineistosta tuli esille erilaisia yhteisiä teemoja, kuten perheen tuen tarve, kokemuksia palvelujärjestelmästä ja osallisuudesta, keskustelun dialogisuudesta sekä asiakkaan ja viranomaisen tasavertaisuudesta Neuvonpidossa. Pyysin myös kertomaan vapaasti ajatuksia, joiden vanhemmat toivoisivat olevan mahdollisesti toisin Neuvonpito-työmenetelmässä. Muodostin näistä teemoista yläkäsitteiksi tutkimukseni pääteemat, osallisuuden, dialogisuuden ja asiakaslähtöisyyden. Poimin eri asiat tekstistä muuttamalla tekstin väriä kunkin teeman kohdalta. Yhdistin värikoodatut tekstit omiksi kappaleikseen, joista lopulta koostin tulokset. Analysoin tuloksia teoreettisten käsitteiden kautta ja etsin vastauksia asettamiini tutkimuskysymyksiin.

4.4 Eettiset kysymykset

Juhani Pietarinen (1999) esittelee tutkijan ammattietiikan periaatteita. Niihin sisältyvät eettiset periaatteet, säännöt, normit, arvot ja hyveet, joita tutkijan olisi noudatettava ammattia harjoittaessaan. Tutkijan perustehtävänä on hänen mukaansa luotettavan tiedon tuottaminen todellisuudesta. Siihen sisältyy ilmiöiden tulkitsemista, kuvailua ja selittämistä. Luotettavuus tarkoittaa informaation kriittistä perustelua. Mitä huonommin informaatio on perusteltu, sitä vähemmän tutkija kykenee auttamaan tutkimuksen tavoitteiden ja päämäärien saavuttamista, todellisuuden luonteen ymmärtämistä tai selittämistä, sekä ohjaamaan asioita halutulla tavalla. (Pietarinen 1999.)

Eettisten kysymysten kirjo on Jari Eskolan ja Juha Suorannan (1998, 52–53) mukaan laaja tutkimuksen eri asioiden suhteen. Yksi jako heidän mukaansa on esimerkiksi tiedon hankinnan ja tiedon käytön välillä. Eskola & Suoranta esittelevät Suojasen (1982, 70–72) laatiman luettelon näistä kysymyksistä. Siinä on eriteltynä 1) tutkimuslupaan liittyvät kysymykset, 2) aineiston keruuseen liittyvät ongelmat, 3) tutkimuskohteen hyväksikäyttö, 4) osallistumiseen liittyvät ongelmat sekä 5) tutkimuksesta tiedottaminen. Ensimmäiseen kohtaan sisältyy luvan hankkiminen viranomaisilta ja tutkittavilta. Toiseen kohtaan liittyvät esimerkkinä salaa hankitut aineistot, kuten salanauhoitukset. Kolmannessa kohdassa voidaan miettiä, onko tutkimuksen motiivina pelkästään tutkijan omaa uraa hyödyntävä aihe. Neljännessä kohdassa mietitään, miten tutkija vaikuttaa tutkimusyhteisöönsä. Viides kohta käsittää pohdinnat tieteellisestä raportoinnista ja tutkittaville tiedottamisesta. (Eskola & Suoranta 1998, 52–53.)

Anneli Pohjola (2007, 11–12) luettelee erilaisia etiikkaan liittyviä aihealueita, joita tutkijan on otettava huomioon jokaisessa vaiheessa tutkimusta tehdessään. Tiedon intressin etiikkaan sisältyy tutkimusaiheen valinta, teoreettinen ankkurointi, tutkimuksen rajaukset ja tutkimuskysymysten asettaminen. Tiedon hankkimisen etiikkaan liittyy tutkijan suhde tutkimuskohteeseen ja -joukkoon, sekä aineiston hankinnan toteuttaminen. Tiedon tulkitsemisen etiikkaan sisältyy aineiston analyysivalinnat ja analyysin toteuttaminen, tulosten tulkinta, käsitteellistäminen ja niiden esittämisen muotoilut. Myös tiedon julkistamisen ja käyttämisen etiikkaan sisältyy monia huomioon otettavia asioita. Sosiaalisen vastuun etiikka käsittelee puolestaan tutkimuksen oikeutusta, seurauksia ja vaikutuksia. Kollegiaalinen etiikka

määrittelee toisten tutkijoiden työn ja tiedeyhteisön huomioimista ja kunnioittamista. (Pohjola 2007, 11–12.)

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mietinnössä tutkimuseettiset periaatteet jaetaan kolmeen osa-alueeseen. Ne ovat tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuojat. Kaikkia näitä periaatteita voidaan tulkita sekä väärin tekemisen välttämisenä että eettisen ongelman näkökulmista. Niihin voidaan kohdistaa etukäteen joitakin kriteerejä, jotka täyttämällä vältetään väärin tekeminen, tai niiden täytyminen voidaan etukäteisarviointilla tarkastaa. Sosiaalityön tutkimuksessa näitä osa-alueita pohditaan tutkittaessa sekä asiakkaita että sosiaalialan ammattilaisten tekemää työtä. Asiakkaiden ja ammattilaisten lisäksi heihin liittyy kolmansia osapuolia, kuten perheenjäseniä, omaisia, ystäviä, heidät on otettava huomioon tutkimuseettisen toteutumisessa. Heillä kaikilla voi olla erilaisia, keskenään ristiriitaisia intressejä. Ne voivat liittyä tiedon soveltamiseen esimerkiksi vaikuttavuuden arvioinnissa, palvelujen organisoinnissa tai resurssien mitoittamisessa. (Rauhala & Virokannas 2011, 239–240.)

Itsemääräämisoikeuden kunnioittamisessa auttaa ohjeiden määrittely, joissa korostetaan tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta. Tähän liittyy tutkimuslupien hakeminen ja suostumusten pyytäminen tutkimukseen osallistumiseen. Näiden lisäksi tutkittavalla on oikeus keskeyttää osallistumisensa tai osallistua vain haluamallaan tavalla tai vaikka jättää vastaamasta haastattelun aikana kysymyksiin. Tutkijan on tällöin varottava manipuloimasta tutkittavaa suostuttelemalla häntä jatkamaan. Tutkittavalla tulisi myös olla mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten hänestä kirjoitetaan, vaikka hänen henkilöllisyyttään ei tuotaisikaan julki. Myös tutkittavien lähipiirille voi aiheutua haittaa kun tutkitaan heihin liittyviä asioita. (Mt., 240–242.) Tutkimuksessani korostuu asiakkaiden kokemusten lisäksi läheisverkoston, eli perheen ja muiden läheisten toimijoiden asema Neuvonpidossa. Esille voivat tulla heidän roolinsa perheen asioiden hoitamisessa tai tukemisessa. Tämän vuoksi on tärkeää, että haastateltavat eivät ole tunnistettavissa vastauksistaan.

Sosiaali- ja terveysalan eettiset ohjeet koskettavat myös tutkimustani. Neuvonpidoissa on aina mukana sosiaali- ja/tai terveydenhuollon ammattihenkilöstöä. Yhteistyössä asiakkaan ongelmia ratkottaessa, kuten Neuvonpidossa, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaiset kohtaavat saman ihmisen, mutta näkevät hänen elämäntilanteensa

kuitenkin eri näkökulmasta. Kaikkien toimijoiden tavoite on kuitenkin yhteinen, miten tarjotaan oikeudenmukaisesti hyvää hoitoa, hoivaa tai palveluita. Tämän vuoksi on hyvä tarkastella etiikan merkitystä kaikkien näkökulmien yhteisenä osatekijänä.

Sosiaali- ja terveysministeriöön kuuluva Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta on julkaissut Sosiaali- ja terveysalan eettiset perusteet -raportin vuonna 2011. ETENE 32 – julkaisussa on esitetty koostetusti alalla vallitsevat suositukset. Eettisten suositusten mukaan asiakassuhteiden tulisi rakentua molemminpuoliseen kunnioitukseen ja sellaiseen vuorovaikutukseen, joka parhaalla tavalla edistää hyvän palvelun, hoidon ja hoivan toteutumista. Vuorovaikutustilanteissa tulisi olla sellainen ilmapiiri, joka rohkaisee asiakasta omien ongelmien kuvaamisessa ja helpottaa saadun tiedon omaksumista. Tässäkin korostuu ammattilaisten eettinen vastuu. Luottamukseen perustuva yhteistyösuhde ja kommunikaatio edellyttävät viranomaiselta herkkyyttä ja erilaisuuden hyväksymistä, kykyä sietää moniäänisyyttä ristiriitatilanteissa ja edelleen kykyä rakentaa näistä aineksista yhteistä polkua eteenpäin. Molemminpuolinen arvostus edellyttää myös asiakkaan käyttäytyvän samalla tavalla, ja hänen tulisi kuvata rehellisesti omaa tilannetta sosiaali- ja terveysalan ammattilaiselle. Julkisessa keskustelussa tulisi korostaa, että luottamuksen väärin käyttäminen heikentää vuorovaikutuksen, palvelun ja hoidon laatua. (ETENE 2011, 23)

Haastatteluista tuli esille erilaisia eettisiä kysymyksiä. Ensinnäkin miten haastateltavien vanhempien valikoituminen tapahtui? Mikä oli välittäjän rooli siinä, millaisiksi haastattelut muodostuivat? Välittäjät, eli eri viranomaistahot (päivähoito, perhetyö, lastensuojelu, perheneuvola) olivat kysyneet vanhemmilta halukkuutta osallistua tutkimukseeni. He olivat prosessoineet mielessään sopivia vanhempia, jotka voisivat lähteä kertomaan kokemuksistaan vieraalle ihmiselle. Tämä johtaa tietynlaiseen valikoivuuteen, minkä tuloksena haastateltaviksi löytyi avoimia ja sosiaalisesti kyvykkäitä vanhempia. Olisin halunnut jo alkuvaiheessa esitellä tutkimustani, kun samalla olisin kysynyt vanhemmilta halukkuutta osallistua tutkimukseen. Eettisistä syistä annoin välittäjien tehdä kartoitustyön. Ei olisi ollut tutkimuseettisesti oikein, että tietooni olisi annettu Neuvonpitoon osallistuneiden perheiden yhteystietoja ilman heidän lupaansa. En tiedä, miten välittäjät kertoivat tutkimuksestani vanhemmille, enkä tiedä myöskään sitä, kuinka laajalle joukolle he kertoivat tutkimuksestani.

Toisena kysymyksenä voidaan pohtia asiakkaiden kaksoisroolia ja siihen liittyen, kuinka rehellisiä he voivat olla vastauksissaan. Kaksoisrooli tarkoittaa tässä sitä, että vanhemmat ovat asiakkaita ja samanaikaisesti tutkimuksen kohteita. Näkemykseni mukaan vastaukset olivat kuitenkin rehellisiä, ja tutkimukseen osallistumisen taustalla on ollut puhdas halu tuoda omia kokemuksia esille ja vaikuttaa näin Neuvonpitojen kehittämiseen.

Oman roolini merkitys tutkijana sekä myös Neuvonpitoja järjestävänä viranomaisena on mietityttänyt itseäni. Ajattelen, että minut koettiin kuitenkin haastatteluissa puolueettomana tutkijana, eikä yhtenä viranomaisista. Tämä oli minulle tärkeää, jotta voin saada mahdollisimman erilaisia kokemuksia tuotua esille. Valikoin myös itse minulle tarjottuja perheitä, kuitenkin puolueettomuus taka-ajatuksenani. En halunnut haastatella niitä vanhempia, joiden Neuvonpidoissa olin itse joskus ollut mukana. Ajattelin, että yhteiset kokemukset voisivat vaikuttaa haastateltavien vastauksiin. Osittain tämän seikan vuoksi vanhempien määrä jäi melko pieneksi tutkimuksessani, koska olin ollut mukana myös niissä Neuvonpidoissa, joiden vanhempia minulle aluksi esitettiin haastateltaviksi.

5 Neuvonpidon toteutuminen

5.1 Kokemukset osallisuudesta

Näen Salvatore Inbrognon (1999, 96–97) kertovan osallisuudesta hänen kuvatessaan ”järkiperaistä yhteisymmärrystä”. Hänen mukaansa järkiperaisen yhteisymmärryksen edellytyksenä on muutamia perustavanlaatuisia osatekijöitä. Ensinnäkin jokaisen keskusteluun osallistujan on saatava tasavertainen mahdollisuus vaikuttaa keskustelun kulkuun ja tavoitteisiin, yhdessä sovitusti ohjata keskustelun suuntaa ja pituutta. Toisena osatekijänä hän nostaa esille seikan, että jokaisella osallistujalla on oltava mahdollisuus nostaa esiin kysymyksiä, vaatia oikeuksiensa toteutumista ja tarjota selityksiä keskustelun sisältöön. Osallistujien on saatava tasaveroinen mahdollisuus tuoda esille tarpeitaan, kiinnostuksen kohteitaan, toiveitaan ja odotuksia ilman sisäisiä tai ulkoisia rajoituksia. Ilmapiirin on oltava sellainen, että jokainen kokee tulevansa kuulluksi. Avoin ja vapaa keskustelu rohkaisee aitoon ja vilpittömään vuorovaikutukseen ja tiedon vaihtoon. Jokaisen osallistujan on tiedettävä, että hän on tärkeä osatekijä ongelmien ratkaisuprosessissa. (Inbrogno 1999, 96–97.) Vaikka tässä kuvataan dialogisuutta, sisältyy niihin vahvasti osallisuuden osatekijöitä.

Mikko Orasen (2013, 122) mukaan osallisuuden toteutumista voidaan arvioida esimerkiksi sen perusteella, onko asiakas saanut tietoa itseään tai perhettään koskevista suunnitelmista tai toimenpiteistä. Myös asiakkaan positiiviset kokemukset kuulluksi tulemisesta, toiveiden huomioimisesta ja vaikutusmahdollisuuksista työskentelyprosessiin kertovat osallisuuden onnistumisesta. (Oranen 2013, 122.) Neuvonpidossa osallisuudesta kertoivat mahdollisuus olla suunnittelemassa Neuvonpitoa, vaikuttaminen aiheisiin, joista puhutaan ja keitä siihen kutsutaan mukaan. Oma aktiivisuus ja mahdollisuus ylittääään pyytää Neuvonpitoa järjestettäväksi ovat osallisuuden osatekijöitä, kuten myös Neuvonpidon aikana mahdollisuudet vaikuttaa keskustelun kulkuun ja pyytää omista lähtökohdista käsin tukea oman perheen tilanteeseen.

”Perheneuvolassa se siinä sano, että pietäänkö tämmönen palaveri ja vois kutsua sieltä mukkaan näitä, sitä kautta se tuli, hyväksyttiin hänen ehotus, ei tullu mieleen ketään muuta lisäksi, mulle tämä oli ainaki ihan uutta palavelua.” / H6

"Mää menin koulukuraattorin kautta, koulukuraattori ohjasi lastensuojeluun, niinku ennaltaehkäsevään lapsityöhön." / H4

"Päiväkodista se tuli...niinkö mää kyselin tätä maksuttomuushommaa ja se ei muuten tuntunu onnistuvan, niin se tuli niinku päiväkodin johtajalta...muistaakseni..." / H3

Aloite Neuvonpitoon on tullut kaikkien haastateltavien mukaan viranomaisilta. Tämä johtunee siitä, että Lapset puheeksi-työmenetelmä ei ole ollut vielä vanhemmilla yleisessä tiedossa. He eivät ole osanneet pyytää Neuvonpidon järjestämistä. Kaksi aloitteista tuli päivähoidon taholta, kaksi lapsiperheiden kotipalvelun taholta, yksi lastensuojelun alkuarviointitiimiltä ja yksi perheneuvolasta. Näissä viranomaistahoissa koulutus Neuvonpitojen vetämiseen on toteutettu jo aiemmin kuin esimerkiksi koulumaailmassa, ja työmenetelmää on alettu käyttämään noin kolmisen vuotta sitten.

"Se tuli... kyllä siinä varmaan käytiin X:n kanssa, että ketä siihen tulee, yhdessä niinku tuumaten." / H1

"Mulle ilmoitettiin että X tulee, tää lastensuojelu, tää Y halus X:n siihen mukkaan mut perhetyöntekijä oli mulle yllätys että se tuli siihen... Ehkä sen perhetyöntekijän ois voinu jättää siitä ensimmäisestä palaverista pois, koska siinä tuli sitte esille semmosia raskaita asioita ja nyt sitte tuntuu kun hän käy täällä, että suhtautuu silleen säälivästi..." / H4

"Siinä oli päiväkodista, A:n ryhmästä oli molemmat lastentarhan opettajat, sitten oli erityislastentarhanopettaja ja sitte oli X, X, ja sitte oltas haluttu, tuota, mielenterveystoimiston puolelta mun oma hoitaja, ja hän ei suostunut tulemaan siihen, ettäku sen mielestä asia ei niinkö sille kuulunu... ja sen mielestä sen ei niinkö tarvi, tarvi ku mua... tavallaan niinkö hoitaa... mää ite koin sen tavallaan niinkö hirveen paljon loukkaavana..." / H 2

Viisi vanhempaa koki saaneensa itse vaikuttaa, keitä kutsutaan Neuvonpitoon mukaan. Ikävänä kokemuksena tuli esille, että erään vanhemman toiveesta huolimatta kaikki pyydetty viranomaiset eivät tulleet paikalle. Osallisuus hänen kohdallaan toteutui osittain, koska hän sai esittää ketä haluaa Neuvonpitoon mukaan. Neuvonpidon vetäjä pyysi vanhemman puolesta hänen ehdottamiaan yhteistyötahoja mukaan, mutta pyydetty henkilö ei nähnyt tarpeelliseksi osallistua Neuvonpitoon. Syy tähän oli viranomaisen asenne, että lapsia koskevat asiat eivät kuulu hänen työnkuvaansa. Työntekijän mielestä ainoastaan vanhempi on hänen työskentelynsä kohde, ei muu perhe. Yhden vanhemman tilanteessa osallisuus ei toteutunut Neuvonpidon

suunnitteluvaiheessa, koska viranomaisen määritteli osallistujat, ja vanhemmalta lupaa kysymättä paikalle oli pyydetty myös perhetyöntekijä. Vanhemman elämässä oli vaikeita asioita omaan menneisyyteen liittyen, eikä hän olisi halunnut kertoa niistä leimautumisen pelossa.

”Ei pystynyt ite määrittelemään aiheita ja osallistujia, sieltä saneltiin, ainut sitten että viranomaisen aina kysy, että saako kattoo missä on tuet menossa niinku luvat niihin, ja annoin luvat niihin että tottakai saa... en oo sanonu tietoo tarpeeksi kuitenkaan.” / H4

”En hirveesti tuntenu että oisin voinu ite vaikuttaa niihin asioihin, niinku harrastuksiinkin luvattiin tukea, yritin kysellä että entäs sitten kun on ne harrastukset..... mistä mää revin sen ajan siihen....tuli vähän semmone olo ettei voi sannoo ettei tää passaa, ja sitten jos sannoo ei, miten se vaikuttaa sitten tulevaisuudessa, että tuo sannoo ei, että turha sille ennää on mittään tarjota, vaikka vois olla tilanne toinen...” / H4

Samalla vanhemmalla oli kokemus, ettei hän uskalla käydä kriittistä keskustelua kokemuksistaan, jottei häneltä olisi evätty kokonaan tukitoimia. Hän koki, ettei uskalla vastustaa viranomaisia, mikä kertoo pelon tunteesta. Asiakas koki, että hänen osallisuutensa on evätty, minkä taustalla on vanhemman tämänhetkinen jaksamisen tila. Hänellä ei ole ollut positiivisia kokemuksia paikkakunnalle muuton jälkeen viranomaisista, hän on kokenut, ettei saa tukea samalla tavalla kuin aiemmalla asuinpaikkakunnallaan. Tämä Neuvonpito on ollut siihen osallistuneen vanhemman mukaan täysin ylhäältä päin määritelty, eikä hänellä ole ollut osallisuuden kokemusta.

”Kyllä mun mielestä se oli niinku semmosta, että tuli... tuli tavallaan heti semmonen olo että mua kuunnellaan ja mut otetaan... vakavasti. Se oli tosi mukavaa niinku itellä se, että mua kuunneltiin tosi paljon ja mun toiveita... että miten mää niinkö haluaisin....” H2

”Että on tullut semmonen olo että en oo yksin, että arki on välillä itelle henkisesti liian raskasta, on työ ja on koti ja lapsia ja näin... sieltä on saanu just niitä pieniä helpotuksia miten niinkö B:n [lapsi] kans toimia ja sitte niinku paljon on hoksannu senkin kautta sitä, että mää oon oppinu itelleki antaa anteeksi, mää en ressa enää sitä että mää en tänään pessy likapyykkiä enkä mää tehny sitä ja tätä vaan, että mää teen päivässä yhden kotityön ja se riittää.” / H5

Yllä olevat sitaatit kertovat osallisuuden toteutumisesta. Viisi vanhempaa kuudesta koki, että heillä oli mahdollisuus vaikuttaa, mistä Neuvonpidossa puhutaan. He ovat myös kokeneet tulleen kuulluksi. Alemmassa sitaatissa vanhempi kertoo omasta

toimijuudestaan, mihin on Neuvopidon myötä saanut tukea. Hän on asettanut arkeen sisältyviä asioita ja tehtäviä tärkeysjärjestykseen, ja näin oman elämän hallinta kertoo osallisuuden toteutumisesta.

Rostilan & Vinnurvan (2013, 196–216) sekä Juhilan (2008, 118) mukaan asiakas ja työntekijä voivat rakentaa osallisuutta kumppanuussuhteen kautta. Tämä edellyttää avoimuutta ja perusteellista asiakkaan tilanteen selvitystä, sekä kummankin osapuolen tiedon huomioimista. Asiakas osallistaa viranomaista omaan tietoonsa, ja viranomainen tukee asiakasta tekemään itse omia ratkaisujaan tilanteensa kohenemiseksi. (Rostila & Vinnurva 2013, 196–216; Juhila 2008, 118.) Myös Pohjola (2010, 57) tuo esille, että asiakkaalla tulisi olla tärkeä rooli oman tilanteensa määrittelyssä. Asiakas ei saisi olla pelkästään työn kohde, vaan hänellä on oltava mahdollisuus olla neuvotteluissa itse asioihin vaikuttava subjekti. Osallisena oleva asiakas saa tuotua näkemyksensä ja kokemuksensa vuorovaikutustilanteeseen tasavertaisena jäsenenä, ja viranomainen myös aidosti kuuntelee niitä ja tukee ratkaisujen tekemisessä. (Pohjola 2010, 58–59.) Tutkimukseeni osallistuneiden vanhempien mukaan Neuvonpidot ovat olleet pääsääntöisesti kumppanuuden kautta osallisuutta vahvistavaa toimintaa. Vanhemmat ovat kokeneet työntekijän esille tuomien ehdotusten olleen positiivista ja päätöksentekoa vahvistavaa toimintaa. Vanhemmat ovat saaneet mahdollisuuden vaikuttaa Neuvonpitoon tuomalla esille itse omia mielipiteitään asioista ja saaneet tukea päätöksentekoon. Muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta, esimerkiksi kun viranomainen ei tullut paikalle pyynnöstä huolimatta, tai että viranomainen lupaa kysymättä määritteli osallistujat ja puheenaiheet, Neuvonpitoa voidaan pitää osallistavana työmenetelmänä.

5.2 Vuorovaikutus

Dialoginen keskustelu tarkoittaa keskustelun muotoa, jossa toinen puhuu toiselle tai itsensä kanssa etsien tarkoituksia tai ymmärrystä. Keskustelun osallistujat liittyvät toisiinsa vastavuoroisen tai jaetun ymmärryksen kautta, yhdessä miettien, tutkien, kysyen ja reflektoiden. Merkitykset ja ymmärrys ovat syntyneet ajatusten, tunteiden, emootioiden, ja ilmaisun sekä toiminnan kautta. Todellinen dialogi ei voi olla muuta kuin uutta ymmärrystä synnyttävää toimintaa. Muutos sisältyy luonnollisena osana dialogiin. Ymmärryksen etsiminen ei ole pelkästään piilossa olevien asioiden

löytämistä, vaan uusin silmin ja korvin kuulemista ja uuden näkemistä erilaisien tulkintojen kautta. Dialogi on suhteessa olevaa ja yhteistoiminnallista työskentelyä. Dialogi kutsuu ja vaatii osallistujiltaan vastavuoroisuutta, sisältäen aitoa kunnioitusta ja vilpitöntä kiinnostusta ottaa toinen huomioon. Siihen liittyy myös tietämättömyyttä ja epävarmuutta. Toisen tilannetta ei tunneta entuudestaan, eikä tulevaisuutta tiedetä, vaan asiat näyttäytyvät menneiden kokemusten, teoreettisen tiedon tai tuttuuden kautta. (Anderson 2007, 34–35.)

”Kyllä ehkä välillä tuli semmosta, semmosta että itekki välillä mietti, että mistähän nyt puhutaan... ja kysynkö että mitä te oikeen tarkoitatte, mutta välillä sitte että en minä vihti alakaa kysymään. Kyllä se sitte.... varmaan jossain vaiheessa huomasivat ite, että puhuvat liian virallisesti...Vaihtu tavallaan sitte se, että puhuvat eri tyylillä.” / H2

”Mun mielestä se oli enemmän semmosta normaalia puhetta, ja sittekö määki oon semmonen, että jos joku mennee sillee että tä?, niin mä kysyn samantien... ainakin mun tasolla se on, mun kohalla se on näkynyt niin, että siellä nimenommaan niitä pikkusia juttuja ja ei oo lähetty niinku puhumaan sitä niin sanottua kapulakieltä mistä ei mittään tajua eikä oo niinku pakotettu mihinkään...” / H5

”Niin, mä mietin sitä, että mä ite kuitenkin, mulle kaikki nuo termistöt ei oo ihan outoja, mä oon kuitenkin itekki tällä, tietyllä lailla hoitoalalla töissä, jollakin lailla sillain tuttuja, niin sillain mulla oli aika helppo koota, mitkä ne on ne haasteet ja meidän tarpeet...” / H1

”Mää oon varmaan niin paljon ollu näissä palavereissa ...siis oon tehnyt niin paljo... alan olla yks ammattilainen kiertämään kaiken maailman palavereita ku on monta lasta ja siinä on usiampia joitten kans on joutunu... jotenkin se keskusteleminen on itelle niin luontevaa.” / H3

Vanhempien omat aiemmat kokemukset vaikuttavat keskustelun ja termistön ymmärtämiseen. Niille, joilla oli takanaan useita erilaisia palavereita, keskustelu oli luontevampaa ja helpompaa. Myös vanhemman oma persoonallisuus, kuten esimerkiksi aktiivisuus puhumisessa, vaikuttaa keskustelun sujuvuuteen. Pääsääntöisesti vanhemmat kokivat, että he tulivat kuulluiksi. Osa vanhemmista oli pyytänyt selventämään Neuvonpidossa, mitä tietyillä termeillä tai asioilla tarkoitetaan, minkä jälkeen keskustelu muodostui vanhemmalle ymmärrettävämmäksi.

”Ja tuota mietittiinkin, että se ympäristö varmaan on osatekijä siinä, että se oli semmonen aika positiivinen, ja hyvä kokemus.. ja se meni minusta sillä tavalla että siinä pystyttiin sanomaan, eikä siinä tullu sitä, että ei just

kuunneltais...” / H1

”No me just sitä mietittiin, että meilläkin on kokemusta näistä erilaisista palavereista, jo ihan Oyksista jo sen takia että meillä on A:ta [lapsi], tutkittu ja joka kerta siinä on se palaveri ollu... tämä oli kyllä silti selkeästi semmonen niinkö... niinkö... vapaampi ko oltiin kotona, se tekkee siitä tilanteesta rennon, ei niin virallisen...” / H1

Neuvonpidossa ympäristöllä on merkitys tunnelman vapauttamisessa. Tila määrittää vanhempien mielestä sen, miten avoimeksi ja tasavertaiseksi keskustelu muodostuu. Koti koetaan turvallisena ympäristönä, jossa ollaan vanhemman arjen ympäristössä. Kotona tulee kokemus siitä, että ollaan samanarvoisessa asemassa viranomaiseen nähden, vaikka viranomainen on ollut päävastuussa keskustelun johtamisesta. Mielestäni myös viranomainen kykenee asettumaan helpommin vanhemman asemaan kotioloissa kuin toimistolla. Perheen kokonaistilanne avautuu kotona paremmin, kun nähdään perheen toimintaympäristö.

”Sehän on parhaimmillaan sitä että, niinkö tuntuu että ne todella niinku sitte ymmärsi mitä me tarkotettiin, että ei lähetty mittään liiottelemaan, mutta ei sitte myöskään väheksytty.” / H1

Esille tuli kokemuksia siitä, että viranomainen on ymmärtänyt perheen tilanteen ja heillä on ollut kyky kuunnella vanhempaa. Vanhemmille oli tullut tunne siitä, että heidät otetaan vakavasti. Neuvonpidoissa vanhemmat kokivat luottamusta viranomaiseen, ja viranomainen koettiin kumppaniksi, jonka kanssa voi yhdessä keskustella tuen tarpeista. Heiltä koettiin saatavan positiivista tukea päätösten tekemiseen. Neuvonpidossa käyty keskustelu koettiin myös hedelmällisempänä ja vapaampana keskusteluna kuin aikaisemmissa palavereissa oli koettu.

”Ku sinne meni, niin tuntu että he on ylemmällä tasolla, itelle tuli niinku tosi syyllinen olo ja koko ajan niinkö pelekäs, että sannoo että oon väsynyt, että tulikitteeko he sen väärin heti, että sillain, joutu miettimään siinä mitä sannoo ja mitä ei, ja oli pahalla tuulella ja väsyny, pelekäs sitä tilannetta, siinä meni hirviän palijon sitä energiaa hukkaan siihen ettei tuu tietyllä lailla väärin ymmärretyksi...” / H4

Aiempien sitaattien mukaan dialogisuus toteutui Neuvonpidoissa pääsääntöisesti hyvin, paitsi yllä olevan vanhemman kohdalla. Hän koki yhteisen kielen puuttuvan, eikä hän luottanut, että viranomainen ymmärtäisi häntä. Dialogisuuden toteutumista tukevat yhteinen kieli, samanarvoisuus, luottamus ja jaettu asiantuntijuus. Dialogisuutta estää

asiakkaan ja viranomaisen epätasa-arvoinen asetus, asiakkaan kokemus siitä, että hän on alemmalla tasolla kuin viranomainen. Asiakkaan on saatava kokemus siitä, että hänen mielipiteensä ja näkemyksensä ovat yhtä tärkeitä kuin viranomaisen näkemykset. Myös viranomaisen käyttämä ”viranomaiskieli” ehkäisee dialogisuuden syntymistä.

Raunio (2009, 166) mukaan vuorovaikutteinen ja avoin asiantuntijuus huomioi asiakkaan kokemusten merkityksen tasavertaisena osatekijänä asiantuntijatiedon kanssa. Tämä edellyttää asiantuntijan asettuvan samalle tasolle dialogiseen suhteeseen asiakkaan kanssa. Tällaisessa suhteessa asiantuntijan on hyväksyttävä, että asiakkaan ymmärrys tilanteestaan ja sen ratkaisuista on työskentelyn pääperiaate. Asiantuntijan on kyettävä tukemaan asiakkaan ymmärrystä ja samalla tukea muutokseen pyrkimistä. Vaikka sosiaalityössä dialogista vuorovaikutusta pidetään yleisenä työskentelytapana, se on kuitenkin vielä lähinnä tavoiteltava asia, ennemmin kuin jokapäiväinen työtapo. Dialoginen suhde edellyttää viranomaiselta muutosta työtapansa, jossa korostuu valta asiakasta enemmän ohjata kohtaamista ja asioiden määrittelyä. (Raunio 2009, 167.)

Ihmisten väliseen kommunikaatioon sisältyy myös eettisiä ulottuvuuksia. Tapa, jolla käytämme kieltä eli dialogisuuden strategia riippuu viime kädessä siitä, keitä me olemme ja miten käsittelemme kommunikaatioon sisältyviä suhteita. Dialogisen strategian valinta tapahtuu yleensä niissä tilanteissa, missä kohtaamamme ongelmat ovat sellaisia, että niitä ei voida ratkaista soveltamalla ainoastaan joitakin teoreettisia tai teknisiä apuvälineitä. (Grillo 2005, 28.). Tutkimukseen osallistuneiden vanhempien kokemusten mukaan sosiaalityöntekijän vetämässä Neuvonpidossa vuorovaikutus oli heikompaa verrattuna päivähoiton, perhetyön ja perheneuvolan työntekijöiden järjestämiin Neuvonpitoihin. Ehkä vielä tässä vaiheessa joillakin Neuvonpitoja vetävillä työntekijöillä on korkea kynnys antautua aitoon dialogiin, mutta luulen tilanteen muuttuvan, mitä enemmän Neuvonpitoja järjestetään ja niistä saadaan kokemuksia.

Eettiset suositukset (ETENE 2011, 23) nostavat esille asiakassuhteiden vuorovaikutuksessa tärkeäksi seikaksi molemminpuolisen kunnioituksen. Ilmapiirin tulisi olla asiakasta rohkaisevaa ja luottamusta herättävää. Johtuuko mahdollinen etäisyys vuorovaikutuksessa vanhempiin päin työntekijän asemasta? Perhettä lähimpänä olevien viranomaisten kohtaaminen vanhempien kanssa on tasavertaisempaa, koska he ovat päivittäin tekemisissä heidän kanssaan. Ylemmällä taholla olevat toimijat, kuten sosiaalityöntekijät kohtaavat vanhempia paljon harvemmin, ja yleensä vaikeiden

asioiden äärellä. Mielestäni tämä lisää etäisyyttä vanhempien ja työntekijöiden välillä. Myös työntekijän persoonallisuudella ja siihen liittyen arvomaailmalla on suuri merkitys kohtaamisen ja vuorovaikutuksen suhteen.

5.3 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöiseen palveluun kuuluu asettuminen asiakkaan asemaan. Asioista etukäteen ja riittävästi tiedottaminen sekä asiakkaan mieltäminen oman elämänsä asiantuntijana ovat tärkeässä asemassa. On tärkeää, että ongelmissa olevaa asiakasta ei pidetä muita vähempiarvoisena, vaikka hän olisi itse valinnoillaan aiheuttanut haastavan tilanteensa. (Raunio 2009, 90). Toiminnan tulisi perustua yhdessä asiakkaan kanssa tekemiseen, ja sen tulisi pohjautua asiakkaan kanssa määriteltyihin tavoitteisiin ja toimintatapoihin. Asiakkaan tilanteessa tulee nähdä ongelmien ja haasteiden lisäksi myös asiakkaan voimavarat. (Mt., 103–104.)

”Joo, oikeestaan, se onkin hyvä kysymys, koska hirveen paljonhan meille ei kyllä mitenkään oo etukäteen kerrottu mitä varten neuvonpito on, se oli vaan että tulee kottiin ja pidetään se palaveri. Siitä ilmeni että se on sitte neuvonpito, ainakaan minä en muista, että siitä ois erikseen mitenkään käyty läpi...” / H 1

Neuvonpidosta ei ollut aina kerrottu haastateltaville etukäteen. He eivät välttämättä tienneet, mitä se tarkoittaa ja mitä siihen sisältyy. Tämä liittyy käsittääkseni siihen, että Neuvonpitoja ei toteutettu alkuperäisen ohjeistuksen mukaisesti. Ohjeistuksen mukaan Neuvonpito on valmisteltava etukäteen vanhempien kanssa, sovittava keskustelun aiheet ja kerrottava, miten Neuvonpito tullaan toteuttamaan. Neuvonpidossa täytetään Neuvonpito-lomake, joka jaetaan jokaiselle osallistujalle mahdollisimman pian tapaamisen jälkeen. Ainoastaan yksi tutkittavista oli saanut Neuvonpitoon kuuluvat lomakkeet itselleen. Muut eivät olleet niitä saaneet, eivätkä he tienneet lomakkeista. Tämä kertoo siitä, että asiakaslähtöisyys ei ole Neuvonpidon valmisteluvaiheessa kaikissa tapauksissa vielä tavoitteiden mukaista. Tämä liittyy mielestäni siihen, että Neuvonpitojen järjestämisiä vielä edelleen harjoitellaan ja opetellaan. Vakiintunut ohjeistuksen mukaan toimiminen vaatii useita järjestettyjä Neuvonpitoja, jotta ohjeistus tulee rutiininomaiseksi toiminnaksi.

”Niin siinä aseteltiin semmosia tavoitteita, että se oli minun mielestä silti hyvä, vaikka mekin ollaan tällasia aika, että justiin ite tietään... silti mielellään kuunnellaan ja saa ehottaa ja näin, ja se oli tosi hyvä siinä että siinä tuli oikeesti silti ehdotusta myös muuhun...” / H1

Yllä olevan sitaatin taustalla on tunne omasta vahvasta itsetuntemuksesta, että itse tiedetään mitä haasteita arjessa on. Vanhempi kuitenkin kokee, että on valmis kuuntelemaan ulkopuolisen toimijan ehdotuksia, millä perheen tilannetta voi parantaa. Hän koki uusien vaihtoehtojen esille tuomisen positiivisena asiana, mikä kertoo siitä, että työntekijä on osannut tuoda asiat esille asiakaslähtöisesti ja asiakasta kunnioittaen.

”Välillä tuntu, että no.... ite oot tavallinen suomen kansalainen ja voit huonosti, niin miksi ei niinku saa apua... ja sitte, toki ymmärrän nuo maahanmuuttajat ja että niitten lapset niiden kielitaidon takia, mutta se että miksi ne sitte pääsee niin helepolla, ja miksi pittää itellä tavallaan olla suurin piirtein pää kainalossa ja melkeen henki lähteny, näin niinku saa olla...” / H 2

Haastatteluissa tuli esille myös kritiikkiä palvelurakennetta kohtaan. Eräs vanhemmista kertoi kokeneensa, että tavallinen tukea tarvitseva suomalainen perhe ei saa niin hyvin palveluita kuin maahanmuuttajat. Neuvonpidon myötä vanhempi koki kuitenkin tilanteen muuttuneen siten, että nyt asiat lähtevät etenemään.

”On oltu semmosissakin palaverissa, mikä on ollu huomattavasti jäykempi, jonka takia se tuntu, että se rakenne pilaa sitä... että sieltä ei tuu ne asiat sillä tavalla ilmi.” / H 1

”Semmonen tunne mulle tuli, että se neuvonpito oli hirveen semmonen niinkö, että siinä nämä asiat lähtee rullaan, jotenki oli semmonen hyvä olo sen jälkeen, mutta sitte alako venymään ne asiat... että se ei tavallaan mennykkään niin että olis tapahtunut, että tehään siellä pääsä mitä luvataan. Ehkä niinkö sillä tavalla, että siinä niinkö konkreettisesti ketkä henkilöt jotka niinkö oli siinä kaikki pani ylös kenen piti mitäki hoitaa, tavallaan tuli se tunne että nyt se hoitaa, tavallaan sitte se pettymys että ei se lähtenykkään menemään..mutta se että se tuntu se palaveri oli semmonen eikä jääny semmonen että saapa nähä että...” / H 3

Vanhemmat kokivat, että palveluiden saaminen ja kuulluksi tuleminen on ollut hidasta. Lasten asioissa oli voinut olla lukuisia palaverieita eri viranomaisten kanssa ilman konkreettisia tuloksia. Asiat eivät olleet tuntuneen etenevän. Neuvonpito on koettu asiakaslähtöisemmäksi työmenetelmäksi sen vuoksi, että siinä on konkreettisesti kirjattu ylös yhteisiä tavoitteita, joihin sitoudutaan. Dokumentaation osuus asiakaslähtöisessä

palvelutapahtumassa on merkittävä. Maarit Laaksosen ym. (2011, 41–43) mukaan asiakastyöskentely on osallistavaa ja asiakaslähtöistä, kun asiakas otetaan mukaan dokumentointiin. Yhdessä dokumentoiminen vaatii ja myös edistää avoimuutta. Dokumentointi on kaikkien osapuolten oikeusturvan kannalta tärkeä asia. (Laaksosen ym. 2011, 41–43.) Kun Neuvonpidossa sovitut asiat kirjataan yhdessä lomakkeelle, se ehkäisee yllätyksiä mitä viranomaisen on papereihin mahdollisesti kirjoittanut. Toisaalta se myös turvaa viranomaistoimijoiden sekä vanhempien työskentelyä, kun kaikki osapuolet ovat tietoisia mitä kukin on luvannut seuraavaan Neuvonpitoon mennessä tehdä.

”No se ainakin, että niinkö minusta, että siinä tilanteessa ja niinkö myöhemminki on tullu tilanteita, niinkö minusta päiväkodin puolelta niistä ketkä on ollu mukana palaverissa ja sitte muutenkin oon kuullu, ne on ottanu jotenkin niinkö, hirveen niinkö asiaksi koko sen perheen tilanteen, enemmän koen niinkö sieltä tietyllä lailla sitä tukea saaneeni... sitte taas täällä perheneuvolan puolella...minusta se on ollu vähä....en tiiä, en oo jotenkin niinkö, niin paljon saanu ehkä.....” / H3

Päivähoidossa tukitoimet ovat käynnistyneet nopeammin kuin esimerkiksi perheneuvolan taholta. Myös päivähoidon asennoituminen perheen tilanteeseen koettiin positiivisena. Perheneuvolasta ei ole saatu tietoa, mitä lapsen kanssa on tehty, eikä sieltä ole lähetetty sovituslomakkeita. Perheneuvolan käynnit koettiin liian vähäisiksi tuen tarpeeseen nähden ja saatu tuki tehottomaksi. Vaikka Neuvonpidossa oli koettu, että nyt asiat lähtevät etenemään, silti palvelut olivat viivästyneet, mikä aiheutti pettymyksen tunteita. Päiväkotiohjelma on lähellä perhettä, mukana arjessa. Vanhemmat tapaavat henkilöstöä arkipäivisin, ja sen vuoksi päivähoidon henkilöstö koetaan tutuksi ja läheiseksi. Perheneuvolan palvelut ovat myös peruspalveluita, mutta ne ovat harvemmin käytettyjä. Perheneuvola sitoutuu perheen yhteyteen lähinnä silloin, kun jollakin perheen jäsenellä on ongelmia. Perheneuvolan palvelut koetaan etäisimmiksi kuin päivähoidon palvelut. Perheneuvolan palveluiden viivästyminen johtui resurssien puutteesta, ehkä myös tiedonkulku vanhemmille on ollut puutteellista. Pettymyksen tunteet asioiden viivästyemisestä heikentävät luottamusta viranomaiseen ja sen myötä asiakaslähtöisyyttä.

”Ehkä se sillain, että niitä palvelumuotoja, että mitä on saatavilla, mulle tällain, joka ei oo lasten kans eikä muutenkaan niin tekemisissä ollu aikasemmin, niin se että mitä niitä on, ei mulla oo ollu tietoa... A:lle

[puolisolle] varmasti oli tuttua, se tiesi ja mulle se oli hyvä, kaikki oli uutta ja en näistä tienny.” / H6

”Oltiin hyvin niinkö tasa-arvosia... hyvin oltiin mun mielestä samalla tasolla..” / H6

Asiakaslähtöisyydestä kertoo kokemus, että Neuvonpidossa koettiin saatavan tietoa palveluista. Yllä olevan sitaatin taustalla on vanhempien avioero, ja vanhempi on ollut tähän saakka vähemmän tekemisissä palvelujärjestelmän kanssa. Myös kohtaaminen on tuntunut tasavertaiselta, koska viranomaisen on koettu olevan samalla tasolla.

Asiakaslähtöisyyden toteutumiseen vaikuttavat ensisijaisesti viranomaisen toimenpiteet sen hyväksi. Oranen (2013, 124) tuo esille, että viranomaisen tehtävänä on suunnitella ja luoda mahdollisuuksia hyvään keskusteluun ja vuorovaikutukseen. Viranomaisen on oltava rohkaiseva ja kannustava, sekä oltava valmis kyseenalaistamaan toimintaansa. Tärkeää on avoimuus uusille ajatuksille sekä kiinnostuksen ja kunnioituksen osoittaminen asiakasta kohtaan.(Oranen 2013, 124.)

”Ei ihan kaikkia asioita kuunneltu, mää luulen että kun nää mun lapsuuden traumat heitti pöytään, niin kuuntelu loppu siihen, oli vähän semmonen olo...varmaan ainaki järkytty, seuraava kerta oli vähä sitte parempi, sitte onneksi oli vähä enempi niinkö mun tasolla.” / H4

”Neuvonpidon ansiosta on tullu tuki selän taakse, että tietää että pystyy soittaan jonnekin jos tuntuu että ei jaks, ja muutenki sitte niitä pieniä arjen helmiä löytynyt...että esimerkiksi B:n [lapsi] kans... on oppinut toimimaan tietyssä tilanteessa eri tavalla.” / H5

Yllä on kuvattu kaksi täysin eri kokemusta Neuvonpidosta. Läheisyys ja tuttuus auttavat hyvän dialogin toteutumista kohtaamisessa ja vahvistavat kokemusta asiakaslähtöisyydestä. Ensimmäisessä aineistositaatissa asiakas koki, ettei häntä kuunneltu. Toisella vanhemmalla vuorovaikutus oli paremmalla tasolla. Vanhempi oli saanut luvan olla yhteydessä viranomaiseen, jos omat voimat eivät riitä, ja Neuvonpidon myötä on löytynyt uusia välineitä ongelmatilanteisiin.

Neuvonpitojen seurantalaverit ovat tärkeitä. Suhde vanhemman ja työntekijän välillä vahvistuu tapaamisten myötä, vaikka se voi olla haasteellista. Hyvä asiakaslähtöinen ja dialoginen tilanne ei aina synny ensimmäisellä kohtaamisella, koska siihen vaikuttavat niin asiakkaan kuin viranomaisenkin omat persoonallisuustekijät ja kyky antautua

tasavertaiseen suhteeseen. Jos ensimmäinen kohtaaminen on tuntunut haasteelliselta, viranomaisen olisi hyvä pysähtyä miettimään, mitkä tekijät aiheuttavat kohtaamisen epäonnistumisen. Neuvonpidoissa olisi suositeltavaa jokaisen kerran jälkeen pyytää vanhemmilta palautetta, miten Neuvonpito heidän mielestään on toteutunut, ja rohkaista vanhempia tuomaan avoimesti esille positiivisia ja negatiivisia asioita. Muuten voi käydä niin, kuten yhden vanhemman kohdalla oli tapahtunut, että Neuvonpito kokemuksena on ollut huono niin osallisuuden, dialogisuuden kuin asiakaslähtöisyyden näkökulmasta, eikä vanhempi ole kertonut tästä Neuvonpidon vetäjälle tai muille viranomaisille. Asia on jäänyt vanhemman mieleen ikävänä kokemuksena, ja on aiheuttanut pelkoa uusista Neuvonpidoista. Seuraava Neuvonpito on kuitenkin onnistunut paremmin, ja vanhemman sekä viranomaisen suhde on kehittynyt positiivisempaan suuntaan.

Kun Neuvonpito toteutetaan sen alkuperäisen ohjeistuksen mukaan, vanhempien ja mahdollisesti mukana olevien lasten ja nuorten osallisuus, hyvä vuorovaikutus ja asiakaslähtöisyys tuottavat voimaantumisen kokemuksen. Haastattelemini vanhempien mukaan heidän Neuvonpidoissaan on ollut puutteita. Näitä puutteita esitellään seuraavassa luvussa tarkemmin.

6 Vanhempien kokema voimaantuminen Neuvonpidossa

Peter Beresford (2005, 6) tuo esille artikkelissaan, että palveluiden käyttäjiä voidaan pitää asiantuntijoina omien asioidensa suhteen, koska he ovat itse kokeneet ne. Kokemustietoa on tärkeää tutkia, vaikka tutkimuksissa sille ei ole aina annettu arvoa. On useita tapoja pienentää kuilua toisten ihmisen kokemusten ymmärtämisen lisäämiseksi. Ne kaikki liittyvät läheisesti siihen, että kokemusta itsessään ymmärretään kunnioittaa. Näitä tapoja ovat mm. toisen ihmisen kuunteleminen, empatian kehittäminen toisen ihmisen näkökulmaan ja tilanteeseen perehtymällä, sekä avoimin mielin työskentelyä ilman tuomitsemista ja syrjintää. Edelleen toisen ihmisen kokemusten arvostaminen sekä sen mahdollisuuden hyväksyminen, että toisen ihmisen tieto ja tietämys voi olla yhtä arvokasta kuin oma tieto, auttavat ymmärryksen kasvamista. (Beresford 2005, 6-9.) Haluan tutkimuksessani tuoda esille haastateltavien omia kokemuksia, miten heidän asioitaan on Neuvonpidoissa käsitelty.

”Ei ois päätös tapahtunut ilman sitä yhteistuumaamista, elikkä ihan tommoisia yksinkertaisia ja selekeitä asioita,... se kuitenkin edellytti että meidän piti itekki prosessoida sitä ja hyväksyä se ajatus että viiiään hoitoon...mut se ...se onnistu hyvin ja sitte se, että, sitä että, miten se niin pienikin asia sitte just sitä voimaannuttaa,.. meillä varmaan alako olla sitä että menee se usko siihen, että niin paljon, menee se usko siihen....selviytymiseen ja jollaki tavalla ehkä se oli vähän semmonen, se oli semmonen, käännekohta.” / H1

”Kyllä niinku... tietenki, että mää niinku ite siinä toin niitä asioita siinä, että mitä mää haluaisin, lapsille antaa aikaa vähän enempi ja tämmösiä asioita... mutta ne tuli ihan vaan niinku minusta, tietenki itestä, mitä sannoin ihan oma-aloitteisesti varmaan siinä... ” / H3

Yllä olevien sitaattien mukaan mahdollisuus kertoa oma-aloitteisesti omista toiveista ja tuen tarpeista on koettu voimaannuttavana toimintana. Aktiivisuudesta ensimmäisen sitaatin vanhemman kohdalla kertovat hänen aiemmat yrityksensä hakea tukea eri tahoilta. Nämä yritykset eivät ole edistäneet perheen tilannetta ja usko selviytymiseen on ollut kateissa. Neuvonpidon myötä tilanteen on koettu parantuneen, ja Neuvonpito on tuntunut käännekohtalle lukuisten erilaisten palaverien jälkeen. Neuvonpidossa tapahtunut yhteinen huolista puhuminen on tuntunut hyvälle, vanhempi on saanut varmuutta päätöksentekoon. Tuen saaminen ajatusmallien muuttamiseksi on tuntunut voimaannuttavalle.

Aineistossa tuli esille, että osallisuuden kokemukseen vaikutti selkeästi se, kuinka vanhemmat otettiin mukaan Neuvonpidon suunnitteluun ja sen toteutukseen. Perheillä oli monenlaisia tuen tarpeita, ja Neuvonpitoa on ehdotettu joko päivähoidon, perhetyön, perheneuvolan tai lastensuojelun taholta. Neuvonpitoon osallistujat on ehdotettu vanhemmille Neuvonpitoa tarjonneen viranomaisen kautta. Osalle vanhemmista ne on lupaa kysymättä määrätty ja osalle annettu ehdotuksina. Osallisuutta on vahvistanut mahdollisuus itse pyytää haluamiaan viranomaisia paikalle, mutta pettymys on ollut suuri, kun pyyntöä ei kunnioitettu. Myös Neuvonpidon aiheiden määrittely yhdessä viranomaisten kanssa on lisännyt osallisuuden kokemusta.

”Aluksi ku se sano sitä, että saako ottaa erityislastentarhanopettajaan yhteyttä, niin ensin tuli semmonen, että apua, että en mää halua mittään, jos ne kattookin että mää oon huono äiti ja multa otetaan lapset pois ja muuta... mut sitte mää että... no, otetaan jos siitä on jotakin apua, niinku saa tavallaan apua, että ei tässä oo mittään menetettävää...sitte kuitenkin, ku oli se palaveri niin että tämänhän oli hyväki juttu.” / H 2

*”Niin toivoin sitten niinku ite saavan neuvoja, että miten mää niinku seleviän ja apua siihen niinku... ja sain sitä... tuli semmonen,olo, että kyllä tästä tulleeikin jotakin, että kyllä mää tästä seleviän, ja kyllä mää pärjään..”
/ H 2*

Vanhempi oli aluksi epäluuloinen Neuvonpitoa kohtaan, koska pelkäsi viranomaisen pitävän häntä huonona vanhempana. Hän kuitenkin päätti rohkaistua ja suostui Neuvonpidon järjestämiseen, mikä lopulta oli hänen mielestään hyvä ratkaisu. Viranomaisen asenne häntä kohtaan ei ollut sellainen, mitä hän etukäteen pelkäsi. Häntä ei kohdeltu Neuvonpidossa alentuvasti. Vanhempi oli toivonut saavansa tukea ja ohjeita arjessa selviytymiseen, ja oli myös saanut niitä. Neuvonpidon myötä hän koki sisäistä voimaantumista, kun huomasi, että pelot eivät käyneet toteen, ja hän sai voimaa arjessa toimimiseen.

”No kyllä mää ihan tasavertaseksi koin itteni, mää taisin silloin olla vähän herkällä mielentilalla, ja mua varmaan vähä itketti siinä... semmonen mielikuva mulla...oli monta asiaa sillai varmaa, että mikä niinku mietitytti siinä vaiheessa... kyllä mää silti niinkö koin että se oli hyvä, niin, minusta se oli kaikinpuolin hirveen semmonen...hyvä...” / H 3

Vanhempi oli kokenut olevansa Neuvonpidossa tasavertaisessa asemassa muihin nähden, vaikka oli ollut herkässä mielentilassa. Kokemus Neuvonpidosta oli ollut

kuitenkin positiivinen, ja hän koki voimaantuvansa sen myötä. Hän koki saaneensa puhua asioista omasta näkökulmastaan, eikä hänen tunteitaan mitätöity.

Haastateltavat kokivat vuorovaikutuksen olleen pääsääntöisesti ollut dialogista. Jos keskustelun taso oli koettu liian vaikeaselkoiseksi, osa Neuvonpitoon osallistujista oli uskaltanut kysyä, mitä tietyillä asioilla tarkoitetaan. Tämä auttoi viranomaisia muuttamaan puhetta vanhemman tasolle. Osa haastateltavista on kokenut puheen olevan hyvin tavallista ja tasavertaista. Esiin tuli kokemuksia siitä, että viranomainen on ymmärtänyt perheen tilanteen ja vanhempien huolet otettiin vakavasti. Kuulluksi tuleminen on ollut positiivinen kokemus. Joidenkin haastateltavien aikaisemmat kokemukset erilaisista palaverista ja oma tietämys käytetyistä käsitteistä, tuntuivat auttaneen tasavertaisen dialogin muodostumista. Dialogisuuteen vaikutti myös tila, missä Neuvonpito on järjestetty. Kotona järjestetty Neuvonpito koettiin onnistuneena, mikä on edesauttanut rennon ilmapiirin muodostumista ja sen myötä keskustelun vapautumista.

”Etukäteen ku sais puhua sen tutun työntekijän kanssa ja miettiä niitä aiheita, ja hän välittäs sitten siinä niitä terveisiä, ois vaikka viien minuutin palaveri ennen sitä... en halua itkeä kaikkien nähden...tulee haavoittuvainen olo...” / H 4

Tämä vanhempi koki olonsa epämukavaksi Neuvonpidossa, hän ei halunnut näyttää tunteitaan viranomaisille. Tämä sitaatti kertoo siitä, että hänen kohdallaan Neuvonpitoa ei oltu valmisteltu etukäteen riittävästi. Sama vanhempi toi esille, että hänen Neuvonpitoaan ei ollut muutenkaan järjestetty osallisuutta ja dialogisuutta kunnioittaen.

Neuvonpidon asiakaslähtöisyyteen sekä voimaantumisen kokemukseen vaikuttaa, miten tilanne valmistellaan, ja mitä siitä etukäteen tietää. Lähes kaikki haastateltavat kertoivat, että Neuvonpidosta ei etukäteen keskusteltu tarpeeksi, eikä kerrottu mitä se tarkoittaa. Kuitenkin Neuvonpito on kokemuksena tuntunut asiakasystävällisemmältä kuin aiemmat verkostopalaverit. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen tulee ilmi kokemuksena, että eri palveluista on saatu tietoa. Osanottajien konkreettiset lupaukset ovat luoneet tunteen, että asiat lähtevät etenemään ja ongelmat selviävät. Eri viranomaistahojen antamat lupaukset eivät ole toteutuneet tasapuolisesti, päivähoidon palvelut ovat toteutuneet sovitusti, mutta perheneuvolaa kritisoitiin katteettomista lupauksista. Vanhemmat kokivat myös jääneensä vailla tietoa, miten lapsen asioissa edetään

jatkossa. Neuvonpitoon kuuluu neuvonpitolomakkeiden täyttäminen joka palaverissa, Neuvonpidon vetäjän toimesta. Tämä kohta on jäänyt toteutumatta lähes kaikkien vastaajien kohdalla, joten vanhemmat eivät tiedneet tai muistaneet, mitä kukin taho on luvannut tehdä. Tällainen toiminta Neuvonpidossa ei ole ollut asiakaslähtöistä, eikä tue voimaantumista.

”Pelkästään tämmöseen, että tietää että on mahdollisuus, voi oikeesti soittaa jonnekin, hei nyt niinku loppuu kuti, vaikka siivoamiseen, niin sieltä tulee apua, se taas voimaannutti ihtiä.” / H 5

”Sen neuvottelun pohjalta käynnistettiin se, että käy perhetyöntekijä kerran viikossa.” / H 6

Neuvonpito on myös tuonut vanhemman arkeen tukea ulkopuolisista toimijoista, kun Neuvonpidossa on sovittu konkreettisista tukitoimenpiteistä. Tunne, että ei tarvitse pärjätä yksin, voimaannuttaa vanhempia. Konkreettiset toimet Neuvonpidossa tarkoittavat palveluiden järjestämistä, niihin liittyviä kirjallisia lupauksia ja sen seuraamista, että palveluita myös saadaan. Tätä seuranta toteutetaan seurantaneuvonpidoissa.

Adamsin (2008, 4) mukaan voimaantuminen merkitsee eri ihmisille eri asioita. Voimaantumisen tulisi kuitenkin liittyä ihmisten omiin kokemuksiin siitä, miten he voivat parhaiten saavuttaa tarvitsemiaan tukitoimia eri elämäntilanteissa. Myös Hokkanen (2009, 331) esittää, että voimaantumista tarkasteltaessa yksilön omakohtaiselle todellisuudelle annetaan runsaasti tilaa.

Siitosen (1999, 162) voimaantumisteorian osaprosessien mukaan vanhempien voimaantuminen näyttäytyi Neuvonpidoissa usean osaprosessin kautta. Nämä osaprosessit vaikuttavat voimakkaasti ihmisen hyvinvoinnin kokemukseen. *Vapaus* ja *vapaaehtoisuus* näyttäytyvät vanhempien osallistumisena Neuvonpitoon, heille on tarjottu Neuvonpidon järjestämistä, ja he ovat itse määritelleet haluavatko siihen osallistua. Yhtään vanhempaa ei ole velvoitettu tai pakotettu siihen osallistumaan. Kun vanhemmat ovat suostuneet Neuvonpidon järjestämiseen, on heillä ollut *halu* toimia perheen haavoittuvuuksien korjaamiseksi. *Valinnanvapaus* tulee esille Neuvonpidon valmisteluvaiheessa, kun vanhempi on saanut valita ketä haluaa mukaan tapaamiseen tai mistä aiheista siinä puhutaan. *Toimintavapaus* tarkoittaa vanhempien antamien lupauksien kautta tapahtuvaa toimintaa, kun he itse määrittelevät, mitä lupaavat tehdä tilanteen muuttumisen eteen. *Vastuullisuus* tarkoittaa, että vanhemmat sitoutuvat

tekemään annettujen lupauksen kautta sovitut tehtävät. Aineistossa ei tullut kuitenkaan esille, mitä vanhemmat ovat luvanneet itse tehdä. *Arvostus, kunnioitus ja luottamus* toteutuivat silloin, kun viranomainen asettui vanhemman kanssa aitoon dialogiseen vuorovaikutussuhteeseen. Vanhemmat kokivat pääsääntöisesti tulleen kohdatuksi dialogisella tavalla, poikkeuksena eräs vanhempi, joka koki, että viranomainen on hänen yläpuolellaan. *Minäkuva* on säilynyt vanhempien mahdollisista ennakkokäsityksistä huolimatta positiivisena, tai jopa parantunut Neuvonpidon myötä. Tämä on tapahtunut, kun viranomainen on kohdannut vanhemman aidosti kunnioittaen ja huomioiden vanhemman oman asiantuntijuuden. Kaikki vanhemmat toivat esille *itsenäisyyden* merkityksen, osalla se näyttäytyi positiivisena ja osalla negatiivisena asiana. Positiivisen näkökulman kautta itsenäisyys tarkoitti kokemusta, että voi vaikuttaa Neuvonpidon suunnitteluun ja kulkuun, negatiivisuus tuli esille kokemuksena, ettei saanut itse näihin vaikuttaa, vaan asiat määrättiin ylhäältä päin.

Edelleen Siitosta (1999, 162) mukaillen, *kollegiaalisuus* näyttäytyi yhteisenä asioiden pohtimisena. Tämän myötä vanhemmalle ja viranomaiselle muodostui yhteinen näkemys tuen tarpeista ja ajatuksia, miten niihin voidaan vaikuttaa. *Sosiaalisuus* tarkoittaa mahdollisuutta yhdessä muiden toimijoiden kanssa tarkastella vanhemman esille tuomia huolia ja tuen tarpeita. Tätä pidettiin hyvänä asiana kaikkien vanhempien mielestä. *Keskustelukulttuurin ja ilmapiirin* tulisi olla neuvonpidossa osallistavaa, dialogista ja asiakaslähtöistä. Viisi vanhempaa kuudesta koki Neuvonpidon olevan luonteeltaan sellaista. *Kulttuuriympäristö* on aineistossa ollut kaikilla sama, mukana ei ollut esimerkiksi maahanmuuttajaperheitä, ja kaikki vanhemmat olivat kotoisin saman seutukunnan alueelta.

Joustavuuden tulisi olla Neuvonpidon perustekijöitä. Sen myötä palveluiden saamisen tulisi olla mutkattomampaa perheille. Vanhemmat kokivat päässeensä hyvin palveluiden piiriin Neuvonpidon kautta, mutta aina hyvään alkuun saatu prosessi ei edennytkään sovitusti. Syynä tähän oli joidenkin palveluntuottajien resurssipula. Joustavuuden kokemus oli näin ollen vanhemmille ristiriitainen. *Avoimuus ja turvallisuus* toteutuivat jälleen lähes kaikkien vanhempien kohdalla, mutta kaksi vanhempaa toi esille pelon tunteita viranomaisen asennetta kohtaan. He eivät uskaltaneet kertoa omista tuen tarpeistaan avoimesti, jottei heitä leimata viranomaisen taholta huonoksi vanhemmaksi. *Mahdollistaminen* tarkoittaa tässä tapauksessa Neuvonpidon järjestämistä, viranomainen antaa vanhemmille mahdollisuuden yhteiseen tapaamiseen useiden

perhettä mahdollisesti auttamaan kykenevien toimijoiden kanssa. Kaikki vanhemmat toivat esille, että Neuvonpidon tarjoaminen oli positiivinen asia. *Oman roolin löytäminen ja kannustaminen* tilanteen muuttamiseen ilmenee jokaisen Neuvonpitoon osallistujan antamien lupauksen kautta, jokaiselle toimijalle tulee antaa mahdollisuus omalta osaltaan vaikuttaa muutokseen ja kannustaa toimimaan yhteisten tavoitteiden mukaan. Vanhemmilla oli kokemuksia siitä, että muutoksen parissa työskenteli useita eri toimijoita, mutta kukaan ei tuonut esille, että olisivat itse aktiivisesti antaneet jotain erityistä lupautta. (Siitonen 1999, 162.)

Myönteisyys ja hyväksyntä ovat tärkeitä kokemuksia huolten äärellä. Neuvonpidon vetäjän ammattitaitoa on asettua vanhemman asemaan, hyväksyä vanhempi tuen tarpeineen ja arvostaa vanhempaa oman lapsensa elämän asiantuntijana. Hänen tulisi positiivisen asenteen kautta tuoda esille mahdollisuus muutokseen. Lähes kaikki vanhemmat, yhtä lukuun ottamatta, toivat esille Neuvonpidon olleen luonteeltaan myönteisen ja hyväksyvän. *Eettisyys* ei tullut erityisen näkyväksi vanhempien kokemuksissa. Itse ajattelen, että eettisyyden puutteet kuitenkin tulevat näkyväksi niinä negatiivisina kokemuksina, mitkä kertovat Neuvonpidon prosessin toteutuneen ylhäältä päin määrätysti. *Onnistuminen* tulee vahvasti esille niiden vanhempien kohdalla, jotka kertoivat neuvonpidon olleen käännekohta lukuisten palaverien jälkeen, tai että tarvittavat tukitoimet ja suunnitelmat toteutuivat. Neuvonpidon myötä asioiden koettiin alkavan järjestymään. (Mt., 162.)

Viime aikoina olleissa Niemelän koulutuspalavereissa myös viranomaisten kokemuksina on tullut esille, että Neuvonpitoja ei ole järjestetty täysin ohjeistuksen mukaan. Tähän on ollut syynä kiire, ehkä myös välinpitämättömyys. Sosiaalityöntekijöillä nämä valmistelevat vaiheet yhdessä vanhempien kanssa ovat jääneet heikoimmalle tasolle, koska työn luonteen vuoksi niitä ei aina ehditä tehdä. Sosiaalityöntekijöillä on tiukat aikataulut työssään, ja akuuttien tilanteiden vuoksi päätös Neuvonpidon järjestämisestä syntyy nopeasti. Vanhempiin ollaan yhteydessä lähinnä siten, että heille ilmoitetaan huolesta ja kerrotaan Neuvonpidon järjestämisestä. Tässä yhteydessä sovitaan, ketä paikalle on hyvä kutsua. Sosiaalityöntekijällä on usein valmiina näkemys, kenen viranomaisen on hyvä olla paikalla, ja he ehdottavat näitä tahoja vanhemmille. Vanhempien mielipidettä toki kuullaan, etenkin siinä asiassa, ketä he haluavat kutsua mukaan omasta lähiverkostostaan. Kokemuksieni mukaan lähes aina kutsujana toimiva viranomainen kertoo Neuvonpidossa aiheet, mistä puhutaan. Hän

myös kirjaa lupaukset paperille, osa käyttää lomakkeita, osa ei. Kirjattujen lupausten lähettäminen kaikille Neuvonpitoon osallistujille ei kaikissa tapauksissa vielä toteudu asianmukaisesti.

Viranomaisten toimet Neuvonpitojen järjestämiseksi vaikuttavat suuresti vanhempien voimaantumisen kokemukseen. Haastatteluiden perusteella voimaantumista lisää yhteinen miettiminen, ketä kutsutaan mukaan Neuvonpitoon, sekä aiheiden määrittely mistä puhutaan. Kielen tulee olla vanhemmalle tuttua, ja viranomaisten tulisi välttää käsitteitä. Vanhemman aito kuunteleminen ja huolien vakavasti ottaminen, sekä konkreettiset, kirjatut toimenpiteet, lisäävät voimaantumista. Yhteinen asioiden pohtiminen ja tuki päätöksenteossa edesauttoivat voimaantumisen kokemusta, kuten myös kokemus kuulluksi tulemisesta ja tunne asioiden järjestymisestä.

Voimaantumista ei tapahdu, jos vanhemmalla on pelko puhua avoimesti omasta tilanteestaan. Pelon takana voi olla tunne, että mikäli viranomainen kuulee kaikki ikävät asiat, joita vanhemmalla on mielessään, ei hänelle kannata tarjotakaan tukitoimia. Pelkoa lisää myös kokemus siitä, että viranomainen asettaa itsensä vanhemman yläpuolelle, tai ettei viranomainen ymmärrä tai hyväksy vanhemman näkemyksiä tilanteesta ja tuen tarpeista. Voimaantumisen kokemusta heikentävät myös tiedon puute siitä, mitä Neuvonpito käytännössä tarkoittaa, kokemukset luvattujen asioiden toteutumatta jäämisestä, tai epätietoisuus siitä, miten lapsen asiat hoidetaan eri palvelujärjestelmien piirissä.

7 Pohdinta

Rantalaihon (2006) mukaan vanhemmat saavat voimaa omasta toimijuudestaan. Tähän liittyy mahdollisuus irtautua arjesta ja kerätä voimia mielekkäiden harrastusten tai ihmissuhteiden kautta. Suurin voimavara löytyy tavallisesti omasta lähipiiristä, julkista sektoria ei koeta voimaantumisen taustatekijänä. Viranomaiskohtaamisissa haasteina on ollut viranomaisen ja vanhemman epätasa-arvoinen asettuminen kohtaamiseen. Tämä on aiheuttanut muun muassa kokemuksia, ettei ole tullut kuulluksi. Tärkeänä osatekijänä asiakaslähtöisessä kohtaamisessa on keskinäinen kunnioitus toista osapuolta kohtaan. Viranomaisen olisi asetettava vuorovaikutukseen ilman ennakkoluuloja, -asenteita, kiirettä tai valmiita toimintamalleja. Rantalaihon tutkimuksessa on tullut esille eroja eri viranomaisten kanssa asioidessa. Perhettä lähellä olevien viranomaistahojen, kuten päivähoidon, neuvolan, opettajien tai kerhotoiminnan vetäjien kanssa vaikeista asioista puhuminen on helpompaa. Tämä huomio toivottavasti haastaa sosiaalityöntekijöitä ja muita erityispalveluiden työntekijöitä pohtimaan omaa asennettaan vanhempien kanssa työskenneltäessä. Myös erityistason palveluiden saatavuus on vanhempien mielestä riittämätöntä, siihen sisältyy henkilöstön riittävyys ja palveluiden yksilöllisyyden huomioiminen. Palveluiden yhteensovittaminen ja siirtymätilanteet kaipaavat myös vanhempien mielestä kehittämistä. (Rantalaiho 2006, 46–67.) Nämä edellä mainitut kehittämiskohteet, eli dialoginen kohtaaminen, eri viranomaisten kyky asettua asiakkaan tasolle, sekä palveluiden resurssikysymykset tulivat ilmi myös omassa tutkimuksessani.

Viranomaisyhteistyö kaipaakin kehittämistä. Seutukunnassamme viranomaistoimijoiden määrä ei ole kovin suuri, mutta silti vanhemmat ovat kokeneet, että viranomaistahot eivät välttämättä tunne toistensa palvelujärjestelmää. Moniammatillinen verkostoyhteistyö toteutuu parhaimmillaan silloin, kun viranomaiset tietävät keneen kannattaa olla yhteydessä kun tarvitaan uutta asiantuntemusta asiakkaan asioissa. Mielestäni tämä riittää. Kutsu Neuvonpitoon takaa kuitenkin sen, että eri viranomaissektorin edustaja tulee tapaamiseen kertomaan omista mahdollisuuksistaan tukea perhettä. Kehittämisen kohteena on mielestäni tällä hetkellä se, että kutsun saatuaan viranomainen ylittäänsä tulee paikalle. Tämä on onneksi Neuvonpitojen kouluttajan Mika Niemelän mukaan tiedossa, ja asiaa viedään aktiivisesti eri tahoille tiedoksi.

Dialogiseen verkostotyöhön sisältyy myös asiakkaiden läheisverkostojen mukanaoloa tapaamisissa. Tällöin syntyy laajempaa jaettua asiantuntijuutta. Haastattelemieni vanhempien kohdalla ei ollut käytetty hyväksi omaa läheisverkostoa Neuvonpidoissa. Syitä tähän en tiedä, ehkä kuitenkin heidän kanssaan on yritetty ensin miettiä miten suku tai ystävät voisivat perhettä auttaa. Kun tukea ei ole saatu lähipiiristä, sitä on lähdetty hakemaan viranomaistaholta. Osasyynä voi olla myös se, että perheillä ei ole lähellään omaa tukiverkostoa, jos ovat esimerkiksi muualta tänne muuttaneita.

Neuvonpitojen taustalla on ollut moninaisia tuen tarpeita. Avun saaminen kotiin, vanhempien tukeminen vanhemmuudessa, lapsen saaminen päivähoidon pariin, haasteet erityistä tukea tarvitsevan lapsen kanssa, taloudelliset ongelmat, tukiverkoston puuttuminen, vanhemman sairaudet tai eron aiheuttama kriisi perheessä olivat tutkimukseeni osallistuneiden vanhempien elämäntilanteiden taustalla vaikuttavia tekijöitä, kun Neuvonpitoa on ehdotettu järjestettäväksi.

Neuvonpidon koollekutsujalla on tärkeä rooli tukea vanhempia löytämään tarkoituksenmukaisimmat yhteistyökumppanit yhteiseen työskentelyyn. Vanhemmilla ei ole välttämättä tietoa kaikista toimijoista, ketkä voisivat olla tukena perheen haastavissa tilanteissa. Viranomaisverkoston tuntemus on tämän vuoksi tärkeää jokaisen Neuvonpitoja vetävän ammattilaisen kohdalla. Ajan myötä, kun Neuvonpitoja järjestetään enemmän, myös viranomaisverkoston tuntemus ja kumppanuus vahvistuvat. Neuvonpito on suunniteltava yhdessä vanhemman kanssa, otettava vanhempien oma asiantuntijuus mukaan kun mietitään osallistujia ja myös asiakaslähtöisesti osattava tuoda työntekijän kautta ehdotuksia, kenen olisi hyvä olla paikalla.

Vanhemmat toivat esille Neuvonpitoihin liittyviä kehittämiskohteita. Toiveeksi nousi esimerkiksi päätöspäivämäärän selkeä sopiminen prosessille. Osa vanhemmista oli kokenut, että prosessi on jäänyt ajalehtimaan paikalleen, eikä jatkosta ole selkeää käsitystä. Neuvonpitojen seurantalaverit ovat tärkeitä ja ne voitaisiin sopia jo ensimmäisessä Neuvonpidossa.

Toiveena on myös se, että jatkossa tilakysymyksiä mietittäisiin tarkemmin. Kliininen toimistoympäristö ei edesauta luottamuksen syntymistä ja vapautunutta keskustelua. Koti koetaan asiakaslähtöisenä ympäristönä, joten Neuvonpidot voitaisiin asiakaslähtöisyyden näkökulmasta sopia kotona pidettäväksi, edellyttäen toki, että

vanhempi niin toivoo. Tämä vaatii viranomaiselta asettumista asiakkaan asemaan ja laskeutumista asiakkaan tasolle.

Viranomaisen olisi myös hyvä keskittyä olemaan läsnä. Vanhempien mielestä Neuvonpidon aikana olisi miellyttävämpää, jos viranomaisen aika ei menisi tietokoneella kirjoittamiseen. Toisaalta tuli kuitenkin esille, että olisi hyvä saada heti lukea mitä lomakkeelle on kirjoitettu. Tällä viitataan mielestäni nyt käytössä oleviin sovellettuihin Neuvonpitoihin, joita vetää ja samalla kirjaa yksi henkilö. Alkuperäisen Neuvonpidon menetelmän mukaan palaveri valmistellaan ensin vanhemman kanssa, sovitaan etukäteen aiheet, joista puhutaan, yksi henkilö vetää palaverin ja hänen työparinsa kirjaa puhutut asiat ja sovitut lupaukset lomakkeelle. Jos Neuvonpidossa ei ole mahdollisuutta asettaa lomaketta kaikkien nähtäville, esimerkiksi projektorin kautta tai käytössä ei ole fläppitaulua, tulisi lomakkeelle kirjatut asiat kuitenkin lukea ääneen ja lomake pitäisi lähettää osallistujille mahdollisimman pian. Tämä auttaa pitämään mielessä, mitä on sovittu ja luvattu tehdä.

Tutkimustulosten mukaan perusteellisia valmisteluita Neuvonpitoon ei ollut tehty. Esille tuli näkemys, että Neuvonpidossa ei pitäisi esittää yhtäkkisiä vaikeita kysymyksiä, vaan Neuvonpidon jälkeen tarvittaisiin tilanteen purkumahdollisuus. Tällöin asiakkaalla olisi kahdenkeskistä aikaa puhua viranomaisen kanssa läpikäydyistä asioista ja kokemuksista. Lomakkeita ei ollut annettu Neuvonpitoon osallistujille, ja työntekijän ylhäältä asettamat tavoitteet muutokselle, riittämätön tiedottaminen ja viranomaiskielen käyttäminen heikensivät voimaantumista. Kun vanhemmat ovat pelkästään palvelun kohteena ilman omaa vaikutusmahdollisuutta palveluiden suunnittelussa ja Neuvonpidon kulussa, lisää se kuilua vanhemman ja viranomaisen välille samalla heikentäen voimaantumista.

Tutkimuksessa tuli esille, että viranomaisten keskinäinen yhteistyö ei ollut aina hyvää. Toisten viranomaisten palveluista ei tiedetty tarpeeksi. Vanhemmat odottavat viranomaisten tuntevan yhteistyökumppaninsa. Tämä ei ole aina mahdollista, esimerkiksi jos yhteistyötä ei vielä ole tehty paljoa tai palvelurakenne on muuttunut. Viranomaisena olen kokenut, että yhteistyö ja yhteiset Neuvonpidot ovat vielä harvassa aikuisten mielenterveyspalveluiden kanssa. Mielenterveyspalveluiden edustajien näkemys on aikaisemmin ollut, että koska he hoitavat vanhempaa, heidän ei tarvitse osallistua lasten asioita käsitteleviin palavereihin. Tähän on kuitenkin tulossa muutos, ja

Neuvonpito-menetelmää markkinoidaan ja henkilöstöä koulutetaan nyt mielenterveyspuolen toimijoidenkin keskuudessa aktiivisesti. Hankalia tilanteita Neuvonpidoissa on ollut myös tutumpien yhteistyökumppaneiden kanssa, koska palvelurakenne ja resurssit ovat muuttuneet. Oletuksena voi olla, että perhe hyötyisi ennaltaehkäisevästä perhetyöstä, jolloin mukaan kutsutaan sen tahon edustaja. Neuvonpidossa on kuitenkin tullut esille, että ennaltaehkäisevää perhetyötä ei ole tarjolla, koska henkilöstö on joutunut keskittämään voimavaroja ja resurssinsa lapsiperheiden kotipalveluun. Tällaiset tilanteet ovat hankalia viranomaisille ja aiheuttavat myös hämmennystä vanhemmille.

Viranomaisen on tärkeää muistaa perheiden väliset erot. Jokaisen perheen tai vanhemman kanssa pitäisi miettiä tarkoin vuorovaikutusta, koska on tärkeää olla vanhemman tasolla. Samanlaista puhetapaa ei voi käyttää kaikkien asiakkaiden kanssa. Tähän liittyy myös se, että perheelle pitää tarjota juuri perheen tarvitsemia yksilöllisiä tukitoimia. Mikäli tuen tarve on henkisesti puolella, palvelut räätälöitäisiin niiden mukaan, samoin jos tarve on konkreettisesti kotiavulle, niin sitten järjestettäisiin sitä. Tämä on Neuvonpitojen tosiasiallinen tarkoitus.

Tämä tutkimus tuo esille pienen aineiston kautta vanhempien kokemuksia Neuvonpidoista. Vanhempien kokemukset antavat kuitenkin tietoa siitä, mihin asioihin Neuvonpito-koulutuksissa tulisi kiinnittää huomiota. Koulutuksissa tulisi keskittyä käytännön toimenpiteiden, esimerkiksi valmisteluiden huomioimisen, lisäksi asiakkaan kohtaamiseen dialogisella tavalla huomioiden asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Kun nämä osatekijät toteutetaan suositusten mukaisesti, Neuvonpito tuottaa vanhemmille ja myös perheiden lapsille voimaannuttavan kokemuksen.

8 Lähteet

- Adams, Robert 2008: Empowerment, Participation and Social Work. Fourth Edition. Palgrave MacMillan, China.
- Anderson, Harlene 2007: Dialogue: People Creating Meaning with Each Other and Finding Ways to Go On. Teoksessa: Collaborative Therapy. Relationships and Conversations that make a Difference. Edited by Harlene Anderson and Diane Gehart. Routledge. Taylor & Francis Group. New York.
- Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa & Arnkil, Robert 2004: Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Stakes. Raportteja 253. Viides painos. Gummerus Kirjapaino Oy, Saarijärvi.
- Banks, Sarah 2012: Ethics and Values in Social Work. Practical Social Work, Fourth Edition. Published by PALGRAVE MACMILLAN. Printed and bound by CPI Group (UK) Ltd, Groydon, CR0 4YY.
- Beresford, Peter 2005: Developing the theoretical basis for service user/survivor-led research and equal involvement in research. *Epidemiologia e Psichitria Sociale*, 14, 1, 2005.
- Beresford, Peter 2010: Re-examining Relationships Between Experience, Knowledge, Ideas and Research: A Key Role for Recipients of State Welfare and Their Movements. *Social Work & Society*, Volume 8, Issue 1, 2010.
- Grillo, Eric 2005: Two dogmas of discourse analysis. Teoksessa *Power Without Domination Dialogism and the empowering property of communication*. Edited by Eric Grillo. Université Paris III, Sorbonne-Nouvelle. John Benjamins Publishing Company. Amsterdam / Philadelphia, 3-41.
- Eskola, Jari 2007: (Teema) haastattelututkimuksen toteuttamisesta. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) *Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen*. Tammi, Helsinki, 32–46.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana 2010: Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa: Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle*. PS-kustannus. 3. uudistettu ja täydennetty painos. WS Bookwell Oy, Juva, 26–44.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998: *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. 3. painos. Vastapaino. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä 1999.
- Eskola, Jari 2010: Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa: Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. PS-kustannus. 3. uudistettu ja täydennetty painos. WS Bookwell Oy, Juva, 179-203.
- ETENE-julkaisuja 32: Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki 2011.
http://www.etene.fi/c/document_library/get_file?folderId=63023&name=DLFE-2903.pdf. Viitattu 28.3.2015.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2000: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino, Helsinki.
- Hokkanen, Liisa 2009: Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa: Mäntysaari, Mikko & Pohjola, Anneli & Pösö, Tarja (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. PS-kustannus. WS Bookwell Oy, Juva 2009, 315–334
- Hokkanen, Liisa 2014: Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Väitöskirja: Lapin yliopisto. Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 145. Lapin yliopistokustannus, Rovaniemi. Viitattu 3.2.2015.

- Holmila, Marja 2005: Pienyhteisön tutkimisen eettiset ongelmat. Teoksessa: Laadullisen sosiaalitutkimuksen eettiset kysymykset. Stakes, Työpapereita 4/2005. Stakesin monistamo, Helsinki. ISBN 951-33-1414-6 (verkkokirja). <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75146/Tp4-2005.pdf>. Viitattu 2.12.2014.
- Imbrogno, Salvatore 1999: A dialectic discourse as a strategy for empowerment. Teoksessa: Empowerment Practice in Social Work. Developing Richer Conceptual Foundations. Edited by Wes Shera and Lilian M. Wells. Canadian Scholars' Press Inc. Toronto 1999, 79–97.
- Jokinen, Kimmo: Miten laadullinen tutkimus vakuuttaa? Teoksessa: Lempiäinen, Kirsti & Löytty, Olli & Kinnunen, Merja (toim.) Tutkijan kirja. Vastapaino, Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä 2008, 243-250.
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijänä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino, Tampere. InPrint, Riika 2011.
- Kuula, Arja & Tiitinen, Sanna 2010: Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäytäntö. Teoksessa: Ruusu vuori, Johanna, Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere, Vastapaino, 446–459.
- Laaksonen, Maarit & Kääriäinen, Aino & Penttilä, Marja & Tapola-Haapala, Maria & Sahala, Heli & Kärki, Jarmo & Jäppinen, Anu 2011: Asiakastyön dokumentointi sosiaalihuollossa. Opastusta asiakastiedon käyttöön ja kirjaamiseen. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, Raportti 54/2011. Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79866/d68ab232-88fc-4478-8c21-91164a177a1a.pdf?sequence=1>. Viitattu 12.11.2015.
- Laitila, Minna 2010: Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Kopijyvä Oy, Kuopio. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf. Viitattu 12.1.2015.
- Laitinen, Maarit 2008: Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. <http://uta32-kk.lib.helsinki.fi/bitstream/handle/10024/76488/lisuri00081.pdf?sequence=1>. Viitattu 26.9.2015.
- Metteri, Anna 2007: Dialogisuus. Teoksessa Satka, Mirja & Julkunen, Ilse & Meltti, Tero & Yliruka, Laura (toim.) Käytännönopetuksen aakkoset – Praktiklärans ABC. Helsingin yliopisto, Yhteiskuntapoliittisen laitoksen tutkimuksia 2/2007. http://www.socca.fi/files/2796/Anna_Metteri_Dialogisuus.pdf. Viitattu 11.1.2015.
- Mönkkönen, Kaarina 2007: Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. 1. painos. Edita Prima Oy, Helsinki. Viitattu 12.3.2015.
- Mönkkönen, Kaarina 2002: Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja, Kuopion yliopiston julkaisuja E Yhteiskuntatieteet 94. Kuopion yliopiston painatuskeskus, Kuopio. <http://wanda.uef.fi/uku-vaitokset/vaitokset/2002/isbn951-781-933-1.pdf>. Viitattu 12.3.2015.
- Niemelä, Mika 2012: Structured Childcentred Interventions To Support Families With A Parent Suffering From Cancer. From Practice-Based Evidence Towards Evidence-Based Practice. Acta Universitatis Ouluensis. D Medica 1166. University Of Oulu, Oulu 2012. Juvenes Print Tampere 2012. <http://herkules oulu.fi/isbn9789514298981/isbn9789514298981.pdf>. Viitattu 25.9.2015.

- Niemelä, Mika 2014: Lapset puheeksi – työn tausta ja menetelmät. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. PowerPoint-esitys 17.3.2014.
http://www.ppshp.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/npp/embeds/32387_PPM_LP_MN.pdf. Viitattu 20.11.2014
- Nikander, Pirjo 2010: Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusu vuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino, Tampere, 432–445.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena 2013: Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reuna-ehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa, Teoksessa: Laitinen, Merja & Niskala Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Hansaprint Oy, Vantaa, 113- 145.
- Oranen, Mikko 2013: Osallisuus osaksi arkea. Teoksessa Hastrup, Arja & Hietanen-Peltola, Marke & Jahnukainen, Johanna & Pelkonen, Marjaana (toim.) Lasten, nuorten ja lapsiperheiden palvelujen uudistaminen Lasten Kaste -kehittämistyöstä pysyväksi toiminnaksi. RAPORTTI 3/2013. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. Tampere 201, 122–126.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104345/THL_RAP2013_003_verkko.pdf?sequence=1. Viitattu 28.9.2015.
- Perälä, Marja-Leena & Salonen, Anne & Halme, Nina & Nykänen, Sirpa 2011: Miten lasten ja perheiden palvelut vastaavat tarpeita? Vanhempien näkökulma. RAPORTTI 36/2011. THL. Juvenes Print – Tampereen Yliopistopaino Oy, Tampere.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205085199>. Viitattu 17.11.2014.
- Pietarinen, Juhani 1999: Tutkijan ammattietiikan perusta. Teoksessa: Lötjönen, Salla (toim.) Tutkijan ammattietikka. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisu 1999, 69.
http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/1999/liitteet/tutkijan_ammattietikka_99.pdf?lang=fi. Viitattu 24.3.2015
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas subjektina ja oikeuksia omaavana. Teoksessa: Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli (toim.). Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press. Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä, Painopaikka Tallinna Raamatutrukikoda, 19–74
- Pohjola, Anneli 2007: Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Tammi, Helsinki, 11–31.
- Pollard, Rachel 2008: Dialogue and Desire. Mikhail Bakhtin and the Linguistic Turn in Psychotherapy. Karnak Books Ltd. London. Printed in Great Britain.
- Rantalaiho, Ulla-Maija 2006: Kun ei tule kuulluksi – lapsiperheiden vanhempien kokemuksia arjesta ja avun tarpeista. Teoksessa Hokkanen, Liisa & Sauvola, Maritta (toim.) 2006: Puhumattomat paikat. Puheenvuoroja perheestä. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskusten julkaisusarja 22. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Oulu. Oulun kaupungin painatuskeskus.
http://www.sosiaalikallega.fi/poske/julkaisut/julkaisusarja/Julkaisu_22.pdf. Viitattu 24.9.2015.
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina 2011: Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa: Pehkonen, Aini & Väänänen-Fomin, Marja (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja. PS-kustannus. Bookwell Oy, Juva, 235–252.
- Raunio, Kyösti 2011: Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press, Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä. Toinen, uudistettu laitos. Hakapaino, Helsinki 2011.
- Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Leila & Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija 2011: Tutkimuksen voimasanat. 1, painos. WSOYpro Oy. Helsinki.

- Rostila, Ilmari & Vinnurva, Jukka 2013: Sosiaalityön asiakkaan toimijuus ja täysimittainen professionaalisuus. Teoksessa: Laitinen, Merja & Niskala Asta (toim.). Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Hansaprint Oy, Vantaa, 196–218.
- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa 2005: Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa: Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.) Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä, 22–58. Viitattu 27.2.2015.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti 2010: Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa: Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino, Tampere, 9-38.
- Ruusuvuori, Johanna 2010: Litteroijan muistilista. Teoksessa: Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Vastapaino, Tampere, 424–431.
- Saaranen-Kauppinen Anita & Puusniekka Anna 2006. KvaliMOTV–Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>. Viitattu 16.11.2014.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2009: Dialoginen verkostotyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Esa-print Oy.
<http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205084999>. Viitattu 2.11.2014.
- Siitonen, Juha 1999: Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulun yliopisto, Oulu.
<http://herkules.oulu.fi/isbn951425340X/isbn951425340X.pdf>. Viitattu 15.4.2015.
- Solantaus, Tytti 2006: LAPSET PUHEEKSI- kun vanhemmalla on mielenterveyden ongelmia. Manuaali ja lokikirja.
http://www.thl.fi/attachments/kasvunkumppanit/tlp/Lp_manuaali_ja_lokikirja_kun_vanhemmalla_on_mtr_ongelmia_13112013.pdf. Viitattu 20.11.2014.
- Solantaus, Tytti & Paavonen, Juulia & Toikka, Sini & Punamäki, Raija-Leena 2010: Preventive interventions in families with parental depression: children's psychosocial symptoms and prosocial behaviour. Received: 6 November 2009/Accepted: 14 September 2010/Published online: 2 October 2010. The Author(s) 2010. This article is published with open access at Springerlink.com.
http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2988995/pdf/787_2010_Article_135.pdf. Viitattu 25.9.2015.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Tiedote 319/2014. Www-sivut.
http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/sosiaalihuoltolaki-lisaa-matalan-kynnyksen-palvelu-1. Viitattu 2.12.2014.
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli 2009: Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. 10. uudistettu laitos. Hansaprint Oy, Vantaa 2013.
- Suomen Mielenterveysseura: Toimiva lapsi & perhe-työ. Www- sivut.
<http://www.mielenterveysseura.fi/fi/kehitt%C3%A4mistoiminta/lapset-januoret/toimiva-lapsi-perhe-ty%C3%B6>
<http://www.mielenterveysseura.fi/fi/kehitt%C3%A4mistoiminta/lapset-januoret/toimiva-lapsi-perhe-ty%C3%B6/lapset-puheeksi-keskustelu>
<http://www.mielenterveysseura.fi/fi/kehitt%C3%A4mistoiminta/lapset-januoret/toimiva-lapsi-perhe-ty%C3%B6/lapset-puheeksi-neuvonpito>
<http://www.mielenterveysseura.fi/fi/kehitt%C3%A4mistoiminta/lapset-januoret/toimiva-lapsi-perhe-ty%C3%B6/lapset-puheeksi-perheinterventio>
<http://www.mielenterveysseura.fi/fi/kehitt%C3%A4mistoiminta/lapset-januoret/toimiva-lapsi-perhe-ty%C3%B6>

Virtanen, Petri & Suoheimo, Maria & Lamminmäki, Sara & Ahonen, Päivi & Suokas, Markku 2011: Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Taitto: DTPage Oy, Helsinki.
<https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>. Viitattu 29.3.2015.

Liitteet

Liite 1. Saatekirje vanhemmille



Hyvä Neuvonpitoon osallistunut perhe!

Opiskelen Lapin yliopistossa sosiaalityön maisteriopintoja. Olen tekemässä Pro gradu-tutkielmaa Neuvonpitoihin osallistuneiden perheiden kokemuksista. Tarkastelen miten perheet ovat kokeneet Neuvonpitoihin osallistumisen voimaantumisen sekä osallisuuden näkökulmasta. Onko perheenne tullut kuulluksi ja onko Neuvonpidon taustalla oleviin huolenaiheisiin löytynyt apua ja tukea? Kerään perheiden omakohtaisia kokemuksia avointen vapaamuotoisten teemahaastattelujen avulla.

Tiedustelenkin nyt, onko Teillä innostusta osallistua tutkimuksen tekemiseen? Käsittelen aihetta yleisellä tasolla ja toivon saavani sekä negatiivisia että positiivisia kokemuksia Neuvonpidoista. Haastattelut voidaan tehdä joko kotonanne tai toimistollani, vapaasti keskustelemalla muutaman annetun teeman puitteissa. Haastattelut nauhoitetaan, ja ne kirjoitetaan auki jälkikäteen tutkimusraporttia varten. Noudatan hienovaraisuutta ja tutkimuksen tekemisen eettisiä periaatteita, kuten luotettavuutta, puolueettomuutta, anonyymiyttä sekä salassapidon velvoitteita. Henkilötietolaki ohjaa tutkimusta siten, etten aio käyttää saamiani tietoja perheiden vahingoksi tai etujen loukkaamiseksi, enkä salassapitosäännösten mukaisesti luovuta henkilötietoja sivullisille. Syntyvät nauhoitteet ja kirjalliset tuotokset hävitetään tutkimuksen lopussa.

Olen saanut tutkimusluvan hyvinvointikuntayhtymän johtajalta Hannu Kallungilta.

Pyydän nyt Teitä ottamaan minuun yhteyttä, jos koette olevanne valmiita haastatteluun kevään 2015 aikana. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää Neuvonpitojen kehittämisessä. Pyydän ilmoittamaan halukkuutenne osallistua tutkimukseen **31.5.2105** mennessä, voitte olla minuun yhteydessä sähköpostilla satu.vahajylkka@ras.fi tai puhelimitse XXX XXXXXXX.

Ystävällisin terveisin
Satu Vähäjylkkä



Liite 2. Suostumuslomake

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISEEN

Lapin yliopiston sosiaalityön opiskelija Satu Vähäyylkkä tekee pro gradu -tutkielmaa, joka käsittelee Neuvonpitoja, ja niihin liittyviä perheiden omia kokemuksia osallisuuden ja voimaantumisen suhteen. Tutkimuksen aineisto kerätään haastattelemalla Neuvonpitoihin osallistuneiden perheiden vanhempia. Haastattelut nauhoitetaan. Opiskelija sitoutuu tuhoamaan haastatteluaineiston, tallenteet ja muun materiaalin haastattelujen analysoinnin jälkeen. Tutkimuksen ja sen tulosten esittelyn yhteydessä ei missään vaiheessa tule ilmi haastateltavien henkilöllisyys tai mikään tunnistettavuuteen liittyvä tekijä. Opiskelija noudattaa lainmukaisia salassapitosäännöksiä.

Minä, _____ suostun osallistumaan pro gradu-tutkimukseen sisältyvään teemahaastatteluun.

Nimen selvennys

Päiväys ____/____ 2015